

2013

Wat is de rol van de vervuiler?



Wouter-Jan Bos
Wageningen UR
22-11-2013

Wat is de rol van de vervuiler?

Afbeelding titelpagina:

Jeroen Steenhouwer

<http://www.jeroensteenhouwer.nl/203.html>

(Laatst geraadpleegd, woensdag 12 juni 2013)

Wat is de rol van de vervuiler?

Exploratief onderzoek naar het vervuiligingsgedrag en de vervuiligingsattitudes van gebruikers van kantooromgevingen.

Student: Wouter-Jan Bos

Reg.nr.: 870228 105110

Adres: Willemstraat 28
2411 CP Bodegraven

Contact: wouter.bos@wur.nl
0613368187

Collegejaar: 2013-2014

Opleiding: MME – Management, Economics and Consumer studies

Specialisatie: Consumer studies

Departement: Social sciences
Economics of households and consumers
Wageningen University

Vak code: ECH-80433

Begeleiders: Dr. J.A.C. Van Ophem
Wageningen Universiteit

Prof. Dr. P.M.J. Terpstra
Consumer Technology Research

Samenvatting

Deze scriptie probeert inzicht te geven in vervuiling van kantooromgevingen en welke rol gebruikers van deze fysieke omgevingen daarin spelen. Het doel van dit onderzoek is om de motieven en het gedrag van de vervuilers van kantooromgevingen te beschrijven.

In dit onderzoek zijn verschillende onderzoeksmethoden toegepast om de onderzoeksvragen mee te beantwoorden. Door middel van literatuuronderzoek zijn factoren beschreven die een rol spelen in het proces van vervuiling en schoonmaak van kantooromgevingen. Vervolgens heeft een focusgroep discussie plaatsgevonden waarmee de standpunten van schoonmakers zijn beschreven. Het literatuuronderzoek en de resultaten die de focusgroep discussie heeft opgeleverd, zijn gebruikt voor de vragenlijsten die voor de interviews zijn gebruikt. De interviews zijn afgenomen bij gebruikers van kantooromgevingen en schoonmaak/facilitair managers. Met de interviews is onderzocht welke gedragingen, attitudes en motieven van toepassing zijn op de vervuilers van kantooromgevingen. Ook in hoeverre er verschillen zijn in geproduceerd vuil bij gelijksoortige werkactiviteiten is met de interviews onderzocht.

Uit het onderzoek blijkt dat gebruikers zich gemakzuchtig gedragen en weinig aandacht hebben voor vervuiling op kantoor, tenzij die vervuiling de eigen werkzaamheden belemmert. Gebruikers zijn gericht op het uitvoeren van de eigen taken en voelen zich niet verantwoordelijk voor vervuiling die men niet zelf heeft veroorzaakt. Schoonmaak op kantoor wordt gestimuleerd door een constructieve houding van gebruikers ten opzichte van schoonmakers, bijvoorbeeld door het de schoonmakers makkelijk te maken om hun taken uit te voeren. Ook het zichtbaar maken van schoonmaak, door het werk tijdens kantooruren te laten plaatsvinden, kan de houding van gebruikers richting vervuiling verbeteren. Het niveau van schoon in een kantoor is bepalend voor de attitudes van gebruikers.

De mate van vervuiling varieert sterk tussen werkplekken en gemeenschappelijke ruimten. Ruimten die door grote aantallen mensen worden gebruikt, zijn heviger vervuild. Ook varieert vervuiling tussen vaste werkplekken en flexwerkplekken. De ervaring is dat flexplekken beter te reinigen zijn en dus ook schoner zijn dan vaste eigen werkplekken, waar men onnodig spullen op het bureau laat liggen. Per afdeling kan de mate van vervuiling verschillen, vanwege de mentaliteit van gebruikers, maar ook vanwege het soort werk dat er plaatsvindt. Computerwerk veroorzaakt minder vervuiling dan een productieafdeling of een entree van een kantoorgebouw.

Kennis en inzicht in de rol van de vervuiler kan leiden tot efficiëntere schoonmaakprogramma's en methoden voor de schoonmaakbranche. Dit exploratieve onderzoek heeft informatie opgeleverd over het gedrag en de motieven van vervuilers en biedt mogelijkheden voor vervolgonderzoek, bijvoorbeeld om dieper in te gaan op de effecten van de indeling en inrichting van een kantoor op gedrag van gebruikers. Resultaten van dit onderzoek kunnen gebruikt worden bij het zoeken naar manieren om vervuiling in kantooromgevingen te verminderen en moet gezien worden als vertrekpunt voor verder onderzoek.

Abstract

This thesis seeks to provide insights in the pollution of office environments and which role the users of these physical environments play in it. The purpose of this research is to describe the motives and the behaviour of the polluters in these office environments.

In this study, various research methods are used to find answers for the research questions. By means of a literature study different factors are described which play a role in the process of contamination and cleaning of office environments. Subsequently, a focus group discussion with cleaners was held to describe their view points on the situation in offices. The results of the desk research and the focus group discussion are used for the creation of questionnaires that are used for the interviews. The interviews were conducted with the users of office environments and with facility managers and cleaning managers. With the interviews, the actual behaviour, attitudes and motives of polluters of office environments are examined. Also, the differences in produced contamination in similar work activities are examined by means of interviews.

The study shows that users behave lazy and pay little attention to pollution in the office, unless people experience serious harm for their own work activities. Users are aimed at performing on their own tasks and they do not feel responsible for pollution that they have not caused themselves. Cleaning in the office can be stimulated if users have a constructive attitude towards the cleaners. For example by trying to make it as easy as possible for the cleaners to perform their tasks. Also, the attitude of users towards pollution can be improved by making the work that cleaners perform visible for users, for example by allowing the cleaning work during office hours. The level of cleanliness in an office determines the attitudes of users. In a clean office, the attitude of users shall be more focused on retaining the high level of cleanliness of the office, compared to a more messy or filthy office.

The degree of contamination varies greatly between workplaces and public areas. Spaces that are used by a large number of different people are more heavily polluted compared to more quiet places in the office. Pollution also varies between fixed workplaces and flexible workplaces. The experience is that flexible workplaces can be cleaned better and therefore are cleaner than regular fixed workplaces. People will leave more unnecessary stuff on the desk at fixed workplaces. The degree of pollution can differ by department in an office because of the mentality of the users, but also because of the type of work that is taking place in different departments. Computer work causes less pollution than a production department or an entrance of an office building.

Knowledge and understanding of the role of polluters can lead to more efficient cleaning tools and methods for the cleaning industry. This exploratory study has provided information about the behaviour and the motives of polluters and provides opportunities for further research. For example, to go deeper into the effects of the interior and decor of offices on the behaviour of user. Results of this study can be used in the search for ways to reduce pollution in office environments, and should be seen as a starting point for further research.

Lijst met werkdefinities

<i>Gebruikers:</i>	In dit onderzoek worden de mensen die dagelijks gebruik maken van kantooromgevingen aangeduid als gebruikers;
<i>Vervuiling:</i>	Met vervuiling wordt al het zichtbare vuil bedoeld dat door de gebruikers van kantooromgevingen wordt veroorzaakt;
<i>Vervuilings- en schoonmaakcyclus:</i>	Met de vervuilings- en schoonmaakcyclus wordt het continue proces van vervuiling tot en met schoonmaak bedoeld. Het is een cyclus omdat het proces steeds wordt herhaald. Wanneer vervuiling wordt veroorzaakt moet er worden schoongemaakt. Vervolgens wordt de schone omgeving weer vuil en moet er weer worden schoongemaakt. Op deze manier begint het proces weer van voor af aan;
<i>Vervuilingsproces:</i>	Het vervuilingsproces heeft betrekking op de zichtbare vervuiling in kantooromgevingen dat in de context van dit onderzoek wordt veroorzaakt door menselijk handelen;
<i>Schoonmaakproces:</i>	Met het schoonmaakproces worden alle factoren bedoeld die betrekking hebben op schoonmaak, zoals soorten schoonmaakmethoden, invloeden op schoonmaak en de kwaliteit van schoonmaak.

Overzicht figuren en tabellen

-	Figuur 1:	Model van de vervuilings- en schoonmaakcyclus	p. 5
-	Figuur 2:	Overzicht focusgroep discussie	p. 11
-	Tabel 1:	Beschrijving interviewrespondenten	p. 12

Voorwoord

Voor u ligt het resultaat van mijn onderzoek naar de rol van de vervuiler, dat ik heb geschreven in opdracht van Consumer Technology Research. Met deze scriptie zal ik de studie Management, Economics and Consumerstudies aan de Wageningen Universiteit afronden.

In deze studie heb ik mij gespecialiseerd in de economie van consumenten en huishoudens, waarin het gedrag van consumenten een belangrijke rol speelt. Het gedrag van mensen heb ik altijd al interessant gevonden en onderzoek naar het gedrag van vervuilers van kantooromgevingen sluit daarom naadloos aan op mijn interesses.

De periode dat ik aan mijn scriptie heb gewerkt kenmerkt zich door de afwisseling van zeer productieve fasen en fasen dat de efficiëntie ver te zoeken was. Toch ben ik van mening dat er een mooi eindproduct op tafel ligt. Ik had mijn onderzoek niet kunnen doen zonder de begeleiding van Paul Terpstra en Johan van Ophem. De feedback-momenten waarin de voortgang van het onderzoek werd besproken, waren zeer waardevol en gaven mij telkens weer een zetje in de juiste richting. Daarom wil ik u beiden op deze plaats hartelijk danken voor de begeleiding tijdens mijn afstudeeronderzoek.

Tot slot wil ik ook mijn familie en vrienden bedanken die tijdens de afgelopen periode voor de nodige afleiding hebben gezorgd, waardoor ik weer met frisse blik aan de slag kon met het onderzoek.

Ik heb met plezier aan dit onderzoek gewerkt en hoop dat u deze scriptie met interesse zult lezen.

Wouter-Jan Bos

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	IV
Abstract.....	V
Lijst met werkdefinities	VI
Overzicht figuren en tabellen.....	VI
Voorwoord	VII
H1 Inleiding	1
1.1 Doel van het onderzoek en afbakening	1
1.2 Onderzoeksvragen	1
1.3 Onderzoeksaanpak	2
1.4 Leeswijzer	3
H2 Theoretische verkenning	5
2.1 Inleiding	5
2.2 Vervuiling	5
2.2.1 Soorten vervuiling	5
2.2.2 Mate van vervuiling.....	6
2.2.3 Invloeden op vervuiling	6
2.2.4 Conclusie vervuiling.....	7
2.3 Schoonmaak.....	7
2.3.1 Schoonmaakmethoden.....	7
2.3.2 Reinigingsmiddelen	8
2.3.3 Soorten schoon.....	8
2.3.4 Invloeden op de schoonmaak.....	8
2.3.5 Kwaliteit van schoonmaak	9
2.3.6 Conclusie schoonmaak	9
2.4 Gedrag van de gebruiker	9
2.5 Conclusie	10
H3 Empirisch onderzoek	11
3.1 Focusgroep discussie	11
3.2 Interviews.....	11
3.3 Beschrijving respondenten interviews	12
H4 Resultaten empirisch onderzoek	13
4.1 Resultaten focusgroep discussie.....	13
4.2 Resultaten interviews gebruikers.....	15
4.3 Resultaten interviews managers	21
4.4 Resultaten survey	25
H5 Conclusie en discussie	27

H6	Aanbevelingen	31
	Referenties	33
Bijlage I	Topic lijst focusgroep	34
Bijlage II	Interview vragenlijst gebruikers	35
Bijlage III	Interview vragenlijst managers	37
Bijlage IV	Stellingen voor survey	39
Bijlage V	Uitwerking focusgroep discussie	40
Bijlage VI	Uitwerking interviews gebruikers	44
Bijlage VII	Uitwerking interviews managers	65

H1 Inleiding

In de vervuilings- en schoonmaakcyclus in kantooromgevingen spelen verschillende factoren een rol. Belangrijke factoren van het vervuilingsproces zijn de verschillende typen vervuiling, de oorzaken en gevolgen van vervuiling, de mate van vervuiling en invloeden op vervuiling. Deze factoren hebben een gemeenschappelijke overeenkomst, namelijk de mens. Vervuiling in kantooromgevingen wordt voor een groot deel veroorzaakt door het gedrag van de gebruikers van die omgevingen.

Het vervuiligingsgedrag van de gebruikers van kantooromgevingen is van invloed op de schoonmaak. Welke schoonmaakmethode, welke reinigingsmiddelen en de kwaliteit van de schoonmaak zijn belangrijke factoren in het schoonmaakproces. Het is dus belangrijk om inzicht te krijgen in het vervuiligingsgedrag en de vervuiligingsattitudes van gebruikers van kantooromgevingen om hier efficiëntere schoonmaakprogramma's voor te ontwikkelen. Het gedrag van de gebruiker heeft een centrale positie in de gehele vervuilings- en schoonmaakcyclus, omdat het gedrag van de mens voor een groot deel bepalend is voor vervuiling.

De Technische Commissie van de Vereniging Schoonmaak Research heeft een lange lijst met onderzoeken op het gebied van facilitaire schoonmaak op haar naam staan. Haar onderzoek is gericht op een groot aantal aspecten van de schoonmaak. Voorbeelden hiervan zijn onderzoek naar de fundamentele principes van schoonmaakprocessen en naar gerelateerde aspecten zoals vervuilingspreventie, gezondheid, hygiëne, en schoonmaakkwaliteit en –beleving.

Er is echter weinig of geen aandacht gegeven aan de rol van de veroorzaker van de vervuiling, de gebruiker van de gereinigde omgeving. Over het vervuiligingsgedrag van de gebruikers van kantooromgevingen bestaan nog veel onduidelijkheden.

1.1 Doel van het onderzoek en afbakening

Het doel van het onderzoek is om inzicht te krijgen in de gedragingen en attitudes van gebruikers die een rol spelen bij het vervuilen van de fysieke omgeving. Kennis en inzicht kan leiden tot efficiëntere schoonmaakprogramma's en –methoden voor de schoonmaakbranche.

Het onderzoek heeft een exploratief karakter, waarin het niet zozeer gaat om het achterhalen van feiten, maar om mogelijk relevante samenhangen tussen factoren te vinden. Tijdens het onderzoek kunnen nieuwe onderzoeksvragen ontstaan. Op het gebied van vervuiligingsgedrag in kantooromgevingen is weinig tot geen onderzoek gedaan dus dit onderzoek kan een beginpunt vormen voor toekomstig onderzoek naar vervuiligingsgedrag. In dit onderzoek speelt het vervuilende gedrag van gebruikers in kantooromgevingen een centrale rol. Dit vervuiligingsgedrag zal worden onderzocht in de vorm van een focusgroep discussie tussen een aantal schoonmakers. Na deze focusgroep worden interviews georganiseerd met gebruikers vanuit verschillende posities van het vervuiligings- en schoonmaakproces in kantooromgevingen.

1.2 Onderzoeksvragen

Om het onderzoek richting en vorm te geven zijn onderzoeksvragen opgesteld. Het onderzoek is gericht op de beantwoording van de volgende vragen:

1. Welke factoren spelen een rol in het proces van vervuiling en de schoonmaak van kantooromgevingen?
2. Welke gedragingen van gebruikers spelen een rol bij de vervuiling van kantooromgevingen?
3. Welke attitudes van gebruikers spelen een rol bij de vervuiling van kantooromgevingen?
4. In welke mate varieert de geproduceerde bevuiling bij gelijksoortige functies/werkactiviteiten?

1.3 Onderzoeksaanpak

In de eerste fase van het onderzoek zal een literatuurstudie plaatsvinden om verschillende factoren te beschrijven die een rol spelen in het proces van vervuiling en schoonmaak van kantooromgevingen. Naast een analyse van wetenschappelijke artikelen is ook het boek 'Basisprincipes vuilverwijdering en stofbestrijding' (VSR, 2000) gebruikt voor de theoretische verkenning. Het gedrag van de gebruikers van kantooromgevingen is de focus van dit onderzoek. Een beperking voor dit onderzoek is dat vrijwel geen wetenschappelijke literatuur bestaat met vervuilingsgedrag van gebruikers van kantooromgevingen als onderwerp. Hoewel in Scandinavië een aantal wetenschappelijke studies zijn gedaan over vervuiling in kantooromgevingen, ontbreekt wetenschappelijke kennis over vervuilingsgedrag. Met het beschrijven van factoren in het vervuilings- en schoonmaakproces wordt deels antwoord gegeven op de eerste onderzoeksvraag. Verwacht wordt dat tijdens het onderzoek aanvullende informatie wordt verkregen over factoren die een rol spelen bij vervuiling en schoonmaak.

Na de literatuurstudie wordt een focusgroep gevormd bestaande uit een aantal schoonmakers. In een focusgroep wordt een groep mensen gevraagd naar hun perceptie, mening, houding en overtuiging ten opzichte van een onderwerp, in dit geval vervuilingsgedrag. Aan de groep wordt een onderwerp voorgelegd, zodat een interactieve discussie ontstaat, waarin de deelnemers vrij zijn om te praten met elkaar over de vraagstukken. Om de discussie van structuur te voorzien, is gebruik gemaakt van een topiclijst die u kunt vinden in bijlage I. De resultaten die uit deze focusgroep naar voren komen, zullen worden gebruikt om interviewvragen op te stellen, die in het vervolg van het onderzoek zullen worden gebruikt.

In dit onderzoek onderscheiden we de volgende doelgroepen: (1) Gebruikers/bewoners van kantooromgevingen, (2) schoonmaakmanagers, en (3) facilitair manager/verantwoordelijke van een gebouw. Wanneer de focusgroep heeft plaatsgevonden en de resultaten zijn geanalyseerd, worden interviews gepland met respondenten uit verschillende doelgroepen. In dit onderzoek zijn negen gebruikers geïnterviewd, twee schoonmaakmanagers en twee facilitair managers. De interviews met gebruikers zijn afgenomen aan de hand van een vragenlijst en deze vindt u in bijlage II. De vragenlijst die is gebruikt voor de interviews van schoonmaak-/facilitair managers vindt u in bijlage III. De gebruikers zijn interessant voor dit onderzoek omdat zij dagelijks actief zijn in kantooromgevingen. Schoonmaakmanagers of coördinatoren zijn verantwoordelijk voor het organiseren van de schoonmaak op locatie en zijn georiënteerd op de schoonmaak. De facilitaire dienst van kantoorgebouwen is verantwoordelijk voor de ondersteunende taken van een organisatie.

Na de interviews met gebruikers is gevraagd of de respondent aan een klein survey wilde meewerken. De survey bestaat uit een lijst met stellingen, te vinden in bijlage IV. De antwoorden op deze stellingen zijn geanalyseerd, om te kijken of een dergelijk surveyonderzoek waardevolle informatie zou kunnen opleveren voor het onderzoek.

De resultaten van de literatuurstudie, focusgroep discussie, en de interviews zijn gebruikt om de onderzoeksvragen te beantwoorden. In de conclusie zijn de verschillende factoren die een rol spelen in het vervuilings- en schoonmaakproces in kantooromgevingen beschreven. Ook is bediscussieerd welke gedragingen en attitudes van gebruikers hierin een rol spelen. Tot slot is de variatie in geproduceerde vervuiling bij gelijksoortige werkactiviteiten beschreven. Aan het eind van het onderzoek worden aanbevelingen gedaan voor eventueel vervolgonderzoek.

Gedurende het onderzoek kunnen nieuwe ideeën en onderzoeksvragen ontstaan die kunnen bijdragen aan de uitvoering van het onderzoek. Wanneer deze ontstaan, zullen deze worden toegelicht.

1.4 Leeswijzer

In de leeswijzer vindt u een overzicht van de onderwerpen die in de hoofdstukken zijn behandeld.

Hoofdstuk 2: Theoretische verkenning

In dit hoofdstuk zijn factoren beschreven die een rol spelen in de vervuilings- en schoonmaakcyclus. De factoren worden in een model gepresenteerd en de elementen uit het model worden vervolgens beschreven.

Hoofdstuk 3: Empirisch onderzoek

In dit hoofdstuk wordt een beschrijving gegeven van de methoden die voor het empirisch onderzoek zijn gebruikt. De focusgroep discussie, de interviews en de respondenten van de interviews worden hier toegelicht.

Hoofdstuk 4: Resultaten

In dit hoofdstuk worden alle resultaten van het empirisch onderzoek gepresenteerd, zoals de resultaten van de focusgroep discussie, resultaten van de interviews met gebruikers en de resultaten van de interviews met schoonmaakmanagers en facility managers.

Hoofdstuk 5: Conclusie en Discussie

In dit hoofdstuk worden conclusies getrokken uit de resultaten van het onderzoek. De onderzoeksvragen zullen hier worden beantwoord en bediscussieerd.

Hoofdstuk 6: Aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden aanbevelingen gedaan voor vervolgonderzoek.

Wat is de rol van de vervuiler?

H2 Theoretische verkenning

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk vindt u een beschrijving van de factoren die een rol spelen in het proces van vervuiling van kantooromgevingen en hoe deze factoren gerelateerd zijn aan de schoonmaak. De vervuiling- en schoonmaakcyclus is in kaart gebracht in de vorm van een model (figuur 1). Dit model geeft een overzicht van de factoren die een rol spelen in het vervuiling- en schoonmaakproces. Na een beschrijving van de elementen van het model wordt duidelijk waar de mogelijkheden liggen voor dit onderzoek om het gedrag en de attitudes van gebruikers van kantooromgevingen in kaart te brengen.



Figuur 1: Model van de vervuiling- en schoonmaakcyclus

In de volgende paragrafen worden de verschillende elementen uit het model beschreven. In paragraaf 2.2 worden de factoren die een rol spelen in vervuiling van kantooromgevingen. Verschillende soorten of typen vervuiling, de mate van vervuiling en verschillende invloeden op vervuiling worden beschreven. Een beschrijving van factoren zoals soorten, invloeden en kwaliteit van schoonmaak vindt u in paragraaf 2.3. In paragraaf 2.4 wordt het gedrag van de gebruikers beschreven en zal ook een brug worden geslagen naar vragen die de literatuur onbeantwoord laat.

2.2 Vervuiling

2.2.1 Soorten vervuiling

Vervuiling kan in verschillende vormen voorkomen en deze verschillende soorten vuil vragen per soort om een andere manier van schoonmaak. Voor de schoonmaak is het van belang om vuil in te delen in groepen met overeenkomstige eigenschappen (VSR, 2000).

Zo kan vuil worden ingedeeld naar mate van hechting aan het oppervlak, waarbij onderscheid gemaakt wordt tussen niet-hechtend vuil en hechtend vuil. Niet-hechtend vuil is bijvoorbeeld droog losliggend grof of fijn vuil. Grof vuil kan bestaan uit zand, papiersnippers, sigarettenpeuken, proppen, haren en dergelijken. Fijn vuil kan bestaan uit kleine stofdeeltjes, huidschilfers, stof en dergelijke. Stof en stofdeeltjes zijn afkomstig van zowel interne als externe bronnen. Interne bronnen zijn de mens,

gestoffeerd interieur zoals meubels en vloerbedekking, en apparatuur zoals printers en kopieermachines. Externe bronnen zijn afkomstig van buiten de kantooromgeving, bijvoorbeeld het verkeer of nabijgelegen industrie (VSR, 2000). Dit vuil is droog te verwijderen door bijvoorbeeld stofzuigen.

Hechtend vuil kan plaatsvinden in de vorm van vettig of vochtig gemorst vuil dat zich enigszins hecht aan het oppervlak, zoals modder, spatten of spetters, vingerafdrukken, of gemorste drank of vloeistof. Ook strepen van schoenzolen of inktvlekken behoren tot het hechtend vuil. Hechtend vuil is niet droog te verwijderen, maar er zal gebruikt gemaakt moeten worden van water, eventueel in combinatie met een reinigingsmiddel (VSR, 2000).

Vuil kan ook worden ingedeeld op basis van de samenstelling van de vervuiling. Hierbij kan onderscheid gemaakt worden tussen vervuiling dat afkomstig is van plantaardige of dierlijke oorsprong, zoals voedsel, papier, zaagsel, bloedvlekken en etensresten, of vervuiling dat niet plantaardig of dierlijk van oorsprong is (VSR, 2000).

Tot slot is vuil in te delen naar fysische of chemische eigenschappen, of naar oplosbaarheid in water. In deze indeling ligt de nadruk op vuilsubstanties die niet of moeilijk in water oplosbaar zijn. Dat is van invloed op de reinigingsmethode die moet worden toegepast. Vuil dat wel in water oplosbaar is, is eenvoudiger te verwijderen dan vuil dat niet of nauwelijks in water oplosbaar is. In het laatste geval zal gebruik gemaakt moeten worden van bijvoorbeeld chemische reinigingsmiddelen (VSR, 2000).

Naast deze indeling van verschillende soorten vuil is er nog de plaatselijke vervuiling, zoals vlekken, die niet met een eenvoudige schoonmaak te verwijderen zijn. Deze vlekken, bijvoorbeeld verfvlekken, koffievlekken, inktvlekken, of kauwgom, vragen om een specifieke reiniging met speciale schoonmaakmiddelen (VSR, 2000).

Omdat in dit onderzoek de focus ligt op zichtbaar vuil, zal niet verder worden ingegaan op micro-organismen, zoals bacteriën, virussen, schimmels en gisten. Deze micro-organische bevuiling is een van de oorzaken van vervuiling van bijvoorbeeld de binnenlucht in kantoorgebouwen (Fanger et al, 1987; Wargocki et al, 2002).

2.2.2 Mate van vervuiling

Een belangrijke factor met betrekking tot vervuiling is de mate of hoeveelheid vervuiling. Niet alle ruimten in een kantooromgeving worden evenveel vervuild. Daarom bestaat er een verschil in noodzaak hoe vaak de verschillende ruimten moeten worden schoongemaakt. Plaatsen waar met voedingsmiddelen wordt gewerkt, zoals in de keuken of in de kantine, zijn gevoelig voor vervuiling. Niet alleen vanwege het element voedsel, maar ook omdat dit plaatsen zijn die door veel meer mensen worden gebruikt dan andere plaatsen, zoals persoonlijke kantoorpjes of kamers. Gemeenschappelijke ruimten zoals keuken en kantine, maar ook gangen, worden door veel mensen gebruikt en daarom zal de mate van vervuiling in deze ruimten ook hoog zijn. Het is daarom aannemelijk dat hoe meer een ruimte wordt gebruikt, hoe meer deze wordt vervuild. Dat leidt ertoe dat deze ruimten ook vaker schoongemaakt moeten worden dan andere plaatsen in kantooromgevingen.

Onderzoek gepubliceerd door Kildesø (1998) toont aan dat intensiveren van het schoonmaakonderhoud resulteert in vermindering van de hoeveelheid stof op toegankelijke plaatsen. Door het afnemen van stof op oppervlakken, kan ook de hoeveelheid in de lucht zwevend stof worden verminderd. De mate van vervuiling in kantooromgevingen wordt dus mede bepaald door het aantal gebruikers van die omgeving. Schoonmaak van de te reinigen omgeving is afhankelijk van de mate van vervuiling.

2.2.3 Invloeden op vervuiling

Vervuiling wordt mede bepaald door verschillende invloeden, bijvoorbeeld vanuit het management van een organisatie. Het management kan door middel van reglementen en richtlijnen met betrekking tot

vervuiling en schoonmaak richting geven aan de situatie op de werkvloer. Deze regels en richtlijnen vanuit het facilitair management moeten ondersteuning bieden aan het primaire proces van de organisatie, namelijk het realiseren van de doelstellingen. Hiertoe behoort ook het schoonmaakbeheer en hoe met vervuiling van de werkomgeving wordt omgegaan.

Algemene gedragsregels in een organisatie geven richting aan hoe mensen omgaan met elkaar en met de ruimte waarin zij zich bevinden. Een voorbeeld daarvan is dat men geacht wordt de rommel op te ruimen die zij zelf gemaakt hebben. Dus als iemand vervuiling veroorzaakt, wordt verwacht dat diegene het zelf opruimt en schoonmaakt. Hoewel dit soort regels vaak als normaal worden beschouwd, kan het voorkomen dat deze niet of niet voldoende worden nageleefd, bijvoorbeeld als mensen haast hebben. In dat geval kan vervuiling ontstaan. Om hygiëne op de werkplek te waarborgen kunnen bedrijven een 'clean desk' beleid voeren. Dit beleid schrijft voor dat een werkplek aan het eind van een werkdag leeg en schoon moet worden achtergelaten. Papieren, pennen en persoonlijke spullen moeten worden verwijderd zodat het bureau makkelijk toegankelijk is voor schoonmaak en het ziet er netjes uit.

2.2.4 Conclusie vervuiling

In dit hoofdstuk zijn de factoren beschreven die een rol spelen met betrekking tot vervuiling in kantooromgevingen. Kijkend naar het model van de vervuiling- en schoonmaakcyclus worden factoren onderscheiden met betrekking tot vervuiling, namelijk soorten vervuiling, de mate van vervuiling en invloeden op vervuiling. Deze factoren zijn gerelateerd aan het gedrag van de mens. Vervuiling wordt namelijk vooral veroorzaakt door gebruikers maar vervuiling is ook van invloed op het gedrag van gebruikers. De pijl in het model toont deze tweezijdige relatie aan tussen vervuiling en het gedrag van gebruikers. Weinig literatuur is gevonden waarin de relatie tussen vervuiling en het gedrag van gebruikers beschreven wordt.

2.3 Schoonmaak

Onder de factor soorten worden verschillende schoonmaakmethoden, soorten reinigingsmiddelen en soorten schoon onderscheiden.

2.3.1 Schoonmaakmethoden

Schoonmaak in kantooromgevingen kan op verschillende manieren plaatsvinden. Tegenwoordig worden drie schoonmaakmethoden toegepast: de natte methode, de spraymethode en de droge methode waarbij gebruik wordt gemaakt van microvezeldoekjes zonder schoonmaakmiddel (Stimular, 2005). De natte methode is de traditionele manier van schoonmaken, waarbij gereinigd wordt met een doekje vanuit een emmer met water en schoonmaakmiddel. Voorbeelden van deze methode zijn moppen, vochtwissen en schrobben. Nadeel van deze methode is dat de emmer met schoonmaakmiddel tijdens gebruik steeds vuiler wordt door het uitspoelen van het doekje, waardoor vervuiling verspreid wordt in plaats van verwijderd. Bij de spraymethode wordt het schoonmaakmiddel op een doekje gespoten waarna gereinigd kan worden. Uitspoeling gebeurt in een emmer schoon water. Met deze methode wordt minder schoonmaakmiddel gebruikt in vergelijking met de natte methode. Schoonmaken met een microvezeldoekje kan zonder schoonmaakmiddel een vergelijkbaar schoonmaakresultaat opleveren en wordt door verschillende schoonmaakbedrijven aanbevolen. Door het microvezeldoekje klam vochtig te gebruiken hecht het vuil zo goed aan de vezels van het doekje dat het schoonmaakresultaat optimaal is. Na wasbeurt in de wasmachine is een doekje opnieuw te gebruiken. Het microvezeldoekje is door TNO Reinigingstechnieken getest (Stimular, 2005). Resultaat is dat het de meeste vlekken sneller verwijdt dan het conventionele interieurdoekje in combinatie met het schoonmaakmiddel. Andere voorbeelden van droge schoonmaakmethoden zijn stofzuigen, stofwissen en vegen.

Specifieke vlekverwijdering met behulp van agressieve, vaak chemische producten, wordt toegepast in situaties waar de algemene schoonmaakmethodes onvoldoende zijn om de betreffende vlekken te verwijderen. Deze producten zijn schadelijker voor het milieu vanwege de chemicaliën in de reinigingsmiddelen.

2.3.2 Reinigingsmiddelen

Reinigingsmiddelen moeten zorgen voor een goed schoonmaakresultaat, maar het mag daarentegen niet het oppervlak aantasten. Met het oog op het milieu moet het afvalwater zo min mogelijk vervuild worden met niet-biologisch afbreekbare stoffen. Verschillende interieuronderdelen van kantooromgevingen vragen om verschillende reinigingsmiddelen. De volgende typen reinigingsmiddelen zijn te onderscheiden: allesreinigers, hygiënische reinigers, schuurmiddelen, sanitair reinigers, organische reinigingsmiddelen, overige reinigers en schoonmaakdoekjes (Unilever, 2006). Allesreiniger is speciaal ontwikkeld voor de reiniging van grote oppervlakken zoals vloeren, tegels, deuren en wanden. Hygiënische reinigers bevatten een ingrediënt (of een combinatie van ingrediënten) dat speciaal inwerkt op het onzichtbare vuil bestemd voor plaatsen en zaken zoals toiletpot, gootsteen, afvalbakken, pedaallemmers, kranen, deurknoppen, keukenapparatuur, koelkast etc. Schuurmiddelen bevatten extra actieve stof om het reinigen te bevorderen. De werking van sanitaire reinigers is gebaseerd op bevochtigen en vuil verwijderen met behulp van was-actieve stoffen en ontkalken op basis van zuur. Organische reinigers zijn bestemd voor verwijderen van specifieke vlekken. Overige reinigers hebben ieder hun specifieke samenstelling of vorm, gericht op het doel waarvoor ze gemaakt zijn (Unilever, 2006).

Alle reinigingsmiddelen hebben een negatief effect op het milieu. Geen enkel schoonmaakmiddel is milieuvriendelijk (Stimular, 2005). Door kritisch met reinigingsmiddelen om te gaan, kan het milieu zo min mogelijk worden belast, bijvoorbeeld door het juiste middel in de juiste hoeveelheid volgens de juiste methode op de juiste plaats te gebruiken. Hoe minder reinigingsmiddel nodig is, des te minder wordt het milieu belast (NVZ, 2013).

2.3.3 Soorten schoon

Er zijn verschillende soorten schoon, namelijk ruw schoon, optisch of representatief schoon en hygiënisch of microbiologisch schoon. Ruw schoon houdt in dat er geen grof vuil zoals propfen papier, sigarettenpeuken, voedselkorrels en dergelijke aanwezig zijn, maar wel andere zichtbare en onzichtbare vervuiling kan bestaan, zoals zand, haren en dergelijke. Optisch of representatief schoon wil zeggen dat de ruimten en objecten daarin vrij zijn van zichtbare vervuiling. Op veel kantoren neemt men genoegen met dit optische schoon, ook wel visueel schoon, zodat men de indruk heeft dat de kantooromgeving schoon is. Als de ruimte een fraaie, glanzende indruk maakt en ook nog lekker fris ruikt, is de ruimte representatief schoon. Microbiologisch schoon houdt in dat een ruimte of oppervlak vrij is van micro-organismen (VSR, 2000).

Het verschil tussen reinigen, desinfecteren en steriliseren is dat bij het reinigen verontreinigingen en schadelijke micro-organismen zoveel mogelijk verwijderd worden, terwijl bij desinfecteren een groot aantal schadelijke micro-organismen worden gedood. Bij steriliseren worden alle levende micro-organismen gedood of verwijderd (VSR, 2000).

2.3.4 Invloeden op de schoonmaak

De wijze van schoonmaak in kantooromgevingen wordt door verschillende invloeden bepaald. De indeling van de te reinigen ruimtes is daarvan een duidelijk voorbeeld. Voor de schoonmaak zou het makkelijk zijn als de ruimte zo strak mogelijk is ingedeeld, zodat schoonmakers hun werk in vaste patronen kunnen uitvoeren. Op die manier kunnen zij sneller en efficiënter werken dan wanneer een ruimte op een onlogische en onhandige manier is ingericht. De indeling van de ruimte is dus van invloed op de manier waarop schoonmaak kan worden uitgevoerd.

Het tijdstip waarop de schoonmaak plaatsvindt, is ook een factor. Schoonmaken tijdens kantooruren bespaart op licht, warmte en beveiliging (Stimular, 2005). Maar aan de andere kant lopen er tijdens kantoor tijden wel schoonmakers rond die aan het werk zijn en dat wordt niet overal getolereerd. Bijvoorbeeld organisaties die groot belang hebben met een hoog aanzien voor de klant prefereren dat schoonmaak plaatsvindt buiten kantooruren.

Hierop aansluitend is er een verschil tussen gemeenschappelijke ruimten in kantooromgevingen zoals gangen, kantine en trappenhuizen aan de ene kant, en persoonlijke kantoren aan de andere kant. De persoonlijke kantoren zullen minder eenvoudig te reinigen zijn omdat allerlei persoonlijke spullen en documenten kunnen blijven rondslingeren. Gemeenschappelijke ruimten zijn door het ontbreken van dat soort persoonlijke spullen van werknemers eenvoudiger te reinigen zijn.

Onvoldoende of een verkeerde manier van reiniging is van invloed op de mate van vervuiling in kantooromgevingen. Wanneer de frequentie van schoonmaak niet aansluit op de mate van vervuiling, kan het voorkomen dat de omgeving vervuild blijft.

2.3.5 Kwaliteit van schoonmaak

De kwaliteit van schoonmaak wordt ervaren door de gebruikers van de omgeving. Naast de technische kwaliteit van schoonmaak is de mening van de gebruikers dus ook een belangrijk ijkpunt voor organisaties om het schoonmaakprogramma op af te stemmen. Het meten van de belevingskwaliteit van eindgebruikers, bijvoorbeeld door het VSR kwaliteitmeetsysteem (VSR-KMS), kan gebruikt worden om de uiteindelijke kwaliteit van de schoonmaak te verbeteren. Op deze manier kunnen schoonmaakmethoden worden geëvalueerd en zo nodig verbeterd, zodat de kwaliteit van de schoonmaak optimaal blijft (Lemmens, 1998). De kwaliteit van de schoonmaak blijft hoog wanneer de schoonmaak wordt afgestemd op het aantal gebruikers van de omgeving. Drukke plaatsen op kantoor dienen vaker te worden gereinigd dan plaatsen waar slechts weinig mensen komen. Door de intensiteit van de schoonmaak af te stemmen op de gebruikersfrequentie zal de kwaliteit van de schoonmaak verbeteren, en daarmee zal ook het gevoel van de gebruiker verbeterd worden.

De eisen die aan schoonmaak worden gesteld blijven toenemen. Schoonmakers moeten dezelfde hoeveelheid taken uitvoeren in steeds minder tijd. Hierdoor neemt de druk op de uitvoering toe en worden van schoonmaakbedrijven verbeteringen gevraagd op het gebied van efficiëntie en productiviteitsverhoging. Verschillende schoonmaakbedrijven benadrukken dat het meeste schoonmaakwerk handenarbeid is, en het aantal vierkante meters dat een mens per uur kan schoonmaken is begrensd. Deze ontwikkelingen kunnen negatieve invloed hebben op de kwaliteit van schoonmaak.

2.3.6 Conclusie schoonmaak

Schoonmaakwerk is mensenwerk en om efficiënte schoonmaakresultaten te behalen, zijn verschillende schoonmaakmethoden ontworpen. Alle reinigingsmiddelen hebben negatieve effecten op het milieu. Om het milieu zo min mogelijk te belasten, moet zorgvuldig met reinigingsmiddelen om worden gegaan. De indeling van kantooromgevingen, het al dan niet binnen kantooruren schoonmaken en de verschillen tussen gemeenschappelijke en persoonlijke ruimten zijn van invloed op de schoonmaak. De kwaliteit van schoonmaak wordt uiteindelijk beoordeeld door de gebruikers van de omgeving. Wetenschappelijke literatuur over het gedrag van vervuilers gerelateerd aan schoonmaak is niet gevonden.

2.4 Gedrag van de gebruiker

Het gedrag van de gebruiker heeft een centrale positie in het model, omdat menselijk gedrag een bepalende factor is in het totale vervuiliings- en schoonmaakproces. Hoe gebruikers zich gedragen in kantooromgevingen wordt beïnvloed door verschillende factoren die in dit hoofdstuk aan de hand van een literatuurstudie zijn beschreven.

Het gebruik van faciliteiten, onvoldoende of verkeerde reiniging en het gedrag van de gebruikers van kantooromgevingen zijn enkele oorzaken van vervuiling. Plaatsen waar veel mensen komen, zoals sanitaire voorzieningen, de kantine of de pantry zijn bekende vuile omgevingen. Een onderzoek uitgevoerd door Kimberly-Clark, producent van onder andere papieren doekjes en zeep, toont aan dat niet de sanitaire voorzieningen, maar de kantine de meest vervuilde plaats op de werkplek is (Groot, 2012). Oorzaak hiervan zijn de vele voedselresten, het aanraken van kastdeurtjes en de magnetron.

Vervuiling in kantooromgevingen heeft gevolgen voor onder andere de gezondheid, de werkprestaties, het aanzien van een kantoor en het comfort van de gebruikers. Onderzoek heeft aangetoond dat de prestaties van werknemers op kantoor toenemen wanneer de vervuiling wordt verminderd (Wargocki et al., 2002). Een schone, leefbare omgeving stimuleert het aanzien van een kantooromgeving.

Tot nog toe is er weinig tot geen onderzoek gedaan naar de rol van gebruikers dus hierover bestaan ook nog veel onduidelijkheden. Motieven en beweegredenen waarom men zich gedraagt zoals dat gebeurt in kantoren zijn interessant om te kennen. Ook kennis over mogelijkheden om vervuilend gedrag in kaart te brengen en daar op in te spelen, is nog niet aanwezig.

Om dit gedrag te kunnen beschrijven, worden in dit onderzoek een aantal interessante vragen gesteld. Welke gedragingen van gebruikers spelen een rol? Welke attitudes van gebruikers spelen een rol? In welke mate varieert de vervuiling bij gelijksoortige werkactiviteiten? Welke soorten vervuiling ontstaan op verschillende plaatsen in kantooromgevingen? Antwoorden op deze vragen kunnen inzicht bieden in het gedrag van gebruikers en daarmee waardevolle informatie opleveren voor de schoonmaakbranche.

2.5 Conclusie

Factoren die betrekking hebben op vervuiling en schoonmaak zijn in dit hoofdstuk beschreven. Bij vervuiling zien we verschillende soorten vervuiling, de mate van vervuiling en invloeden op vervuiling. Vervuiling is van invloed op schoonmaak. Welke schoonmaakmethode en welke reinigingsmiddelen moeten worden gebruikt, en hoe de kwaliteit van de schoonmaak gewaarborgd blijft, zijn factoren die van invloed zijn op schoonmaak. Maar de belangrijkste factor is het gedrag van de mens. Kantooromgevingen worden door mensen gebruikt en worden dus ook door mensen vervuild. Kennis over vervuilingsgedrag van gebruikers ontbreekt. Het is dus van groot belang om inzicht te krijgen in het gedrag en de motieven van gebruikers met betrekking tot vervuiling van kantooromgevingen. Helaas is hierover geen wetenschappelijke literatuur gevonden.

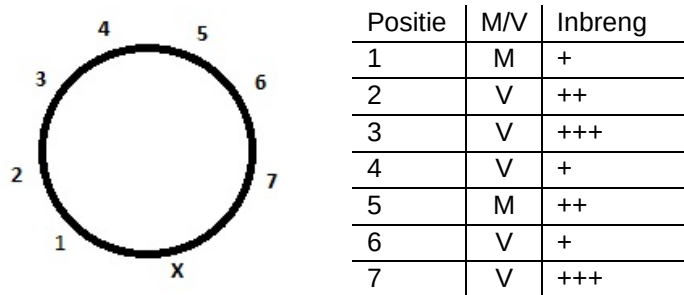
H3 Empirisch onderzoek

In hoofdstuk drie vindt u een beschrijving van de methoden die in het onderzoek zijn gebruikt. Er is gekozen voor verschillende methoden van onderzoek, omdat het een exploratief onderzoek betreft, waarin het verkrijgen van zo veel mogelijk informatie een belangrijk doel is. In paragraaf 3.1 wordt de methode van de focusgroep discussie beschreven en in paragraaf 3.2 vindt u een beschrijving van de methode die is gebruikt voor de interviews. In paragraaf 3.3 vindt u een beschrijving van de interview respondenten.

3.1 Focusgroep discussie

In een focusgroep wordt een groep mensen gevraagd naar hun perceptie, mening, houding en overtuiging ten opzichte van het onderwerp 'vervuilingsgedrag in kantooromgevingen'. De focusgroep is georganiseerd om een discussie te creëren tussen schoonmakers die werkzaam zijn in kantooromgevingen. Deze focusgroep is een aantal thema's en vraagstellingen voorgelegd, zodat een interactieve discussie ontstaat, waarin de deelnemers met elkaar konden discussiëren over de vraagstukken. De topiclijst vindt u zoals eerder vermeld in bijlage I.

De discussiegroep bestond uit zeven schoonmakers en heeft plaatsgevonden in het Mercatorgebouw van de universiteit van Nijmegen. Een beschrijving van de deelnemers en een overzicht van de focusgroep vindt u in figuur 2. In het overzicht ziet u de posities van de deelnemers (Man/Vrouw) aan tafel, waarin de gespreksleider met 'X' is aangeduid. Ook is de mate van inbreng in de discussie in het overzicht aangegeven met het teken '+', waarin het aantal tekens staat voor de hoeveelheid inbreng (veel inbreng '+++' en weinig inbreng '+').



Figuur 2: Overzicht focusgroep discussie

3.2 Interviews

De interviews zijn semigestructureerd afgenomen. De geïnterviewde was vrij om de antwoorden in eigen woorden te formuleren en zijn of haar mening te onderbouwen. Er is doorgevraagd indien de antwoorden onvolledig waren, zonder daarbij de respondent een bepaalde richting op te sturen. De vragenlijsten die zijn gebruikt bij de afname van de interviews vindt u in bijlage II en III.

Om het vervuilingsgedrag en attitudes te beschrijven is gekozen om respondenten te interviewen vanuit verschillende achtergronden. Schoonmaakmanagers zijn geïnterviewd omdat zij een goed beeld hebben van de situatie vanuit het oogpunt van schoonmaakbedrijven. Facility managers die werkzaam zijn in kantooromgevingen zijn geïnterviewd omdat zij vanuit hun positie een goed beeld hebben op vervuiling van kantooromgevingen. Tot slot zijn gebruikers van kantooromgevingen geïnterviewd. Deze gebruikers zijn dagelijks werkzaam in kantooromgevingen en bekleden dus een belangrijke positie in dit onderzoek.

3.3 Beschrijving respondenten interviews

In deze paragraaf vindt u een beschrijving van de respondenten die zijn geïnterviewd. Om de anonimiteit van de respondenten te respecteren, worden de namen van zowel de mensen zelf als van de bedrijven of organisaties waar zij werkzaam zijn niet genoemd. In plaats daarvan heeft elke respondent een nummer met daarvoor de letter 'G' in geval van gebruikers, 'S' voor schoonmaakmanagers en 'FM' voor facility managers.

Tabel 1: Beschrijving interviewrespondenten

Respondent	Functie
G1	Werkt op een middelbare school als docent en coördinator zorg, waarbij veel overleg plaatsvindt over zorgstructuren en de zorg van het kind
G2	Werkt op kantoor bij een organisatie voor kinderopvang, op de afdeling klantenservice. Werkzaamheden bestaan voornamelijk uit computerwerk en telefonisch contact met klanten
G3	Werkt bij bureau jeugdzorg als medewerker toegang
G4	Werkt bij een kaasgroothandel als inkoper op kantoor
G5	Werkt bij een groot biermerk op kantoor voor de afdeling logistiek in Nederland
G6	Werkt als marketing manager e-commerce bij een grote organisatie in sportartikelen en heeft onder andere verantwoording voor de website van de organisatie
G7	Werkt als communicatiedeskundige en adviseur bij een gemeente en zit op kantoor in het stadhuis
G8	Werkt als coördinator toezicht bij een milieudienst, stuurt mensen aan, maakt planningen, coördineert werk en klachten en zet die uit
G9	Werkt als commercieel directeur bij een groot IT software consultancy bedrijf van 400 werknemers
S1	Werkt als vestigingsmanager op locatie en is eindverantwoordelijk voor die vestiging, van aanname van personeel tot de nacalculaties aan het einde van de maand
S2	Werkt als eindverantwoordelijke voor operationele support binnen een grote organisatie in de schoonmaakbranche, daarmee alles wat ondersteuning biedt aan de daadwerkelijke schoonmaak
FM1	Werkt als facilitair manager in een kantoorpand van de gemeente en is eindverantwoordelijk voor de facilitaire dienst in het gebouw
FM2	Werkt als facilitair manager en gebouwenbeheer van een gemeente, verantwoordelijk voor het beheer van de kantoorgebouwen

H4 Resultaten empirisch onderzoek

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek besproken. In paragraaf 4.1 worden de resultaten van de focusgroep discussie behandeld. Per citaat is de bron aangegeven met de letter 'F' (focusgroep), aangevuld met het nummer van de deelnemer dat overeenkomt met het overzicht in figuur 2 (pagina 10). In bijlage V vindt u de gehele uitwerking van de focusgroep discussie. In paragraaf 4.2 komen vervolgens de resultaten van de interviews met gebruikers van kantooromgevingen aan bod. Hierin wordt verwezen naar de bron van de resultaten door middel van de letter 'G' (gebruiker) aangevuld met het nummer van de gebruiker. Een overzicht van die gebruikers vindt u in tabel 1 (pagina 11). In paragraaf 4.3 worden de resultaten van de interviews met managers van schoonmaakbedrijven en facility managers besproken (bronvermelding 'S' en 'FM'). Tot slot vindt u in paragraaf 4.4 een korte beschouwing van de resultaten van de survey die aan de respondenten van de interviews is voorgelegd.

4.1 Resultaten focusgroep discussie

De schoonmakers werken in dagdelen en op verschillende locaties. In de ochtend wordt bijvoorbeeld op een universiteitsgebouw schoongemaakt en in de middag op een school of een ander kantoorgebouw. Dit wordt door alle schoonmakers als positief ervaren, omdat het zorgt voor afwisseling in het werk.

Storende werkzaamheden zoals stofzuigen vinden plaats voor of na kantoortijden. Men vindt het fijn om buiten kantoortijden te werken, omdat het dan rustig is in het gebouw en zo hebben de schoonmakers alle ruimte om de werkzaamheden uit te voeren. Tijdens de werkuren staat het uitvoeren van de werkzaamheden voorop. De schoonmakers vinden het prettig om de uren voordat de gebruikers komen optimaal te benutten en alles schoon te maken, zodat daarna tijd is voor de kleinere klussen. Ook kunnen tijdens kantooruren de dingen gedaan worden die gebruikers nog vragen om te doen. De dag-schoonmaak bestaat vaak uit de kleinere taken, of taken die geen overlast veroorzaken.

De indeling van het kantoorgebouw is van invloed op vervuiling en schoonmaak, want in een overzichtelijk pand is het fijn werken (F3). Alle schoonmakers vinden het gemakkelijk als de indeling strak en overzichtelijk is, omdat de werkzaamheden dan snel en efficiënt kunnen worden uitgevoerd.

Hoe gebruikers zich gedragen tegenover schoonmakers is ook van invloed op de schoonmaak. Een deelnemer zei: *“Omdat wij ervoor zorgen dat de mensen altijd in een schoon kantoor kunnen werken, krijg je daar ook veel respect voor terug. Dat zorgt voor een aangename werksfeer”* (F3). Persoonlijk contact tussen klant en schoonmakers wordt als prettig ervaren om duidelijk af te stemmen hoe het werk verloopt, of er bijzonderheden zijn en of al het werk in de beschikbare tijd gedaan kan worden. Een goede werksfeer kan gecreëerd worden door als opdrachtgever en schoonmaker normaal en duidelijk met elkaar om te gaan. Door haalbare doelen te stellen en duidelijk met elkaar af te spreken wat wanneer en in welke hoeveelheid tijd kan gebeuren, blijft de werksfeer aangenaam. Het gaat erom dat je normaal als mens met elkaar omgaat, dat is heel belangrijk (F1, F2, F3, F7).

Er is altijd een gebrek aan tijd om alle werkzaamheden uit te voeren die voor die dag staan gepland (F2, F3, F5, F7). Sommige kantoren zijn eenvoudiger schoon te maken dan andere, en de ene ruimte is meer vervuild dan de andere, maar over het geheel gezien is altijd sprake van gebrek aan tijd. Een deelnemer zei: *“Het is net zien hoeveel tijd je ergens voor krijgt en dan kun je kijken wat je er allemaal mee kunt doen. Het is meestal pakken wat je pakken kan en laten liggen wat niet zo heel belangrijk is”* (F7). De werkzaamheden die gedaan moeten worden uitgevoerd, worden dusdanig strak in de tijd gepland, dat het regelmatig voorkomt dat niet alle werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd.

Drie schoonmakers vinden de frequentie van schoonmaak goed (F1, F4, F6). De andere vier vinden dat er meer schoongemaakt kan worden. Als meer tijd beschikbaar zou zijn, zou de kwaliteit van de schoonmaak omhoog gaan. In verband met tijdgebrek worden keuzes gemaakt welke

werkzaamheden men moet doorschuiven naar de volgende dag. Soms werkt men een bijvoorbeeld een half uur langer door om het allemaal af te krijgen, maar dan gaat zij de volgende dag wel een half uur eerder weg (F7). Op sommige plaatsen zou een half uur per dag extra zeker een verschil maken, omdat je dan ook meer dingen kunt doen, zoals stoelpoten, richels en randjes en dat soort extra dingen. Er zijn grenzen aan wat er mogelijk is, want schoonmaakwerk blijft ook gewoon mensenwerk (F2, F3, F5, F7).

In de meeste gevallen ruimen mensen hun eigengemaakte rommel of vervuiling zelf op of helpen op zijn minst mee met schoonmaken (F3, F4). De mensen waarderen het echt als het weer schoon is en het lekker ruikt, dan krijgen de schoonmakers positieve reacties van de gebruikers.

Soms zien schoonmakers vervuiling in kantooromgevingen waarbij gedacht wordt: *'dat doe je toch thuis ook niet?'* Met deze uitspraak liet F2 merken dat ze bij sommige vervuilingen niet kan begrijpen hoe dat kan gebeuren. Wanneer een gebruiker in zijn/haar eigen huis een dergelijke vervuiling veroorzaakt, zou diegene dat gelijk opruimen, maar in de werkomgeving laat men dat blijkbaar liggen (F2, F7). Het gedrag van gebruikers in een kantooromgeving verschilt dus in sommige gevallen met het gedrag van die persoon thuis.

De kantooromgeving wordt vergeleken met scholen, omdat de schoonmakers ook regelmatig in schoolomgevingen werken (F2). Op scholen zijn zelfs de muren van de toiletten regelmatig smerig (F4). Scholen zijn vuiler dan kantoren (F4, F6, F7). Op kantoren doet men bijvoorbeeld dinsdags alle bureaus en kasten en elke donderdag stofzuigen, maar op scholen is het iedere dag wel hetzelfde, dan moet alles elke dag weer opnieuw gebeuren (F2, F5, F7). Altijd limonade op de grond, boterhamresten en dergelijken. Op scholen is alles wat extremer vergeleken met kantoorpanden (F2, F7).

Er zijn bepaalde dingen die gebruikers zouden kunnen doen om het werk voor schoonmakers te vergemakkelijken. Bijvoorbeeld aan het eind van de dag de stoelen aanschuiven of op tafel zetten, zodat schoonmakers makkelijker kunnen stofzuigen en wissen (F3). Ook het leegmaken van de bureaus en vensterbanken en het afsluiten van kasten maakt het voor de schoonmaak eenvoudiger om hun werk te doen (F3, F7). Deze regels zou de leiding van een bedrijf kunnen invoeren.

Leidinggevenden zouden zich meer moeten bemoeien met de vervuiling op sommige plekken op kantoor (F2, F3, F7). Een leidinggevende zou bijvoorbeeld mensen kunnen aanspreken op hun vervuilende gedrag als zij hun werkplek vuil achterlaten (F7). Om daadwerkelijk een verandering in het gedrag van vervuilers te realiseren, zal er structureel beleid moeten worden gevoerd door de organisatie. Mensen aanspreken en confronteren met hun gedrag is een voorbeeld hoe dat in beginsel zou kunnen.

De plaatsen in kantooromgevingen die het meeste vervuild worden zijn bureaus en vloeren, toiletten en keuken, zoals bijvoorbeeld bij de koffieautomaat (F2, F3, F4, F6). De plekken waar prullenbakken staan zijn ook vaak vervuild, bijvoorbeeld met proppen, kruimels, shag, nagels en dat soort dingen (F7). Als gebruikers eten achter hun bureau in plaats van in de kantine dan is dat ook duidelijk te zien, want de werkplek is dan meer vervuild (F2). Een middel om deze vervuiling te verminderen, is het invoeren van clean desk beleid. Op de vloerbedekking ziet men vaak vlekken rond de prullenbakken omdat de mensen die vervuiling laten liggen (F5). Een deelnemer zei: *"ik vind wel dat als mensen iets naast de prullenbak gooien dat ze dan wel even kunnen opstaan en het er wel in gooien... Dat is een kleine moeite, maar daar krijg je wel die vieze kringetjes van bij de prullenbakken"* (F2). Ook de looproutes op vloerbedekking zijn meer vervuild dan de plaatsen waar minder mensen lopen (F1, F3).

Sommige afdelingen zijn schoner dan andere en dat heeft deels te maken met de verschillen in mentaliteit van de gebruikers van die afdelingen (F3). Waar op de ene afdeling een schone, opgeruimde werkomgeving belangrijk wordt gevonden, kan daar op een andere afdeling minder waarde aan worden gehecht.

Het verschil tussen gemeenschappelijke ruimtes en persoonlijke kamers is voor de schoonmakers snel duidelijk. Voor gemeenschappelijke ruimtes zoals gangen of kantine gelden geen restricties voor de schoonmaak en die werkzaamheden kunnen in principe te allen tijde worden uitgevoerd (F3). Voor persoonlijke kamers geldt dat niet. Deze kunnen alleen worden schoongemaakt als de gebruikers van de ruimte daar geen problemen mee heeft op dat moment. Dit kan eenvoudig worden afgesproken met de betreffende gebruikers (F3).

Samenvatting

In een overzichtelijk pand is het voor schoonmakers makkelijk om de vervuiling snel en efficiënt te bestrijden. Hoe strakker en overzichtelijker de indeling van het kantoor, hoe beter de schoonmaak kan worden uitgevoerd. Schoonmakers hebben weinig tijd om alle taken uit te voeren. Vervuilend gedrag van gebruikers valt de schoonmakers mee en men ruimt eigen gemaakte rommel vaak zelf op. Gedrag van gebruikers in kantooromgevingen verschilt met het gedrag van mensen thuis. Thuis wordt vuil naar verwachting gelijk opgeruimd en schoongemaakt, maar op kantoor heeft men er minder aandacht voor. Leidinggevenden zouden gebruikers kunnen stimuleren om vervuiling op kantoor te verminderen door ze aan te spreken en te confronteren met hun gedrag. Gemeenschappelijke ruimten zijn meer vervuild omdat die door meer mensen worden gebruikt. De ene afdeling is meer vervuild dan de andere, bijvoorbeeld vanwege verschillen in mentaliteit bij gebruikers. Een afdeling waar meer waarde wordt gehecht aan een schone werkomgeving zal schoner zijn dan een afdeling waar men geen waarde hecht aan vuil. Attituden van gebruikers zijn tijdens de focusgroep niet ter sprake gekomen. Ook over variatie aan vervuiling bij gelijksoortige werkzaamheden is weinig bekend geworden tijdens de focusgroep.

4.2 Resultaten interviews gebruikers

In deze paragraaf worden de resultaten van de interviews met gebruikers besproken. Tussen haakjes worden de referenties gegeven die verwijzen naar de interviews waar de resultaten uit voort komen. De structuur van onderzoeksvragen van het onderzoek wordt aangehouden. Dat wil zeggen dat de resultaten per onderzoeksvraag worden gepresenteerd.

- *Welke factoren spelen een rol in het proces van vervuiling en schoonmaak van kantooromgevingen?*

In het proces van vervuiling en schoonmaak van kantooromgevingen spelen verschillende factoren een rol. Eerst zullen de factoren met betrekking tot vervuiling van kantooromgevingen worden besproken. Vervolgens worden factoren die een rol spelen bij de schoonmaak van kantooromgevingen worden besproken.

Een van de factoren die vaak wordt genoemd, is het eten en drinken op de werkplek. Op kantoren is het normaal dat gebruikers hun boterhammen achter het bureau opeten, ondanks het feit dat dit vervuiling veroorzaakt. Als excuus wordt aangedragen dat men vanwege drukte geen tijd heeft om in de kantine of het restaurant van het kantoor te eten en wil men tijdens de lunch doorgaan met de werkactiviteiten (G3, G4, G5, G6, G8, G9). Broodkruimels zorgen voor vervuiling tussen de toetsen van het toetsenbord (G3, G7). Ook schuift men na consumptie het gebruikte bord en bestek inclusief etensresten naar de hoek van het bureau om gelijk verder te kunnen werken (G3, G6, G9) en dat is een vervuiling als dat lang blijft staan. Het drinken van koffie en thee of andere dranken veroorzaakt vervuiling op de werkvloer, vooral op bureaus (G2, G3, G4, G5, G7, G8, G9). Er wordt bijvoorbeeld gemorst met koffiebekertjes waardoor er koffieplekken ontstaan op het bureau of op de vloer. Bij het weggooien van bekertjes in de prullenbak kunnen er ook nog vlekken komen wanneer het bekertje tegen de rand van de prullenbak aan stoot, terwijl het nog niet helemaal leeg was (G8).

Het werken met papier is ook een factor bij vervuiling van kantoren (G2, G5, G6, G7, G8). Wanneer er op kantoor e-mails worden uitgeprint en gewerkt wordt met dossiers, documenten of fax ontstaat er vervuiling in de vorm van papierafval (G2, G5, G7, G8). De papieren documenten worden gebruikt bij verschillende werkactiviteiten en als die zijn afgerond worden die papieren een bepaalde periode

bewaard. Vaak weet men dan niet meer duidelijk wanneer een bepaald document is gebruikt en of het weg kan. Overbodig papier zelf is vervuiling, maar ook wordt door het werken met papier stof aangetrokken. Door ophoping van al het papierwerk in kantoren ontstaat vervuiling dus ook in de vorm van stof (G2, G4, G5, G7, G8).

Een factor die een rol speelt bij de vervuiling van kantoren is het soort werk wat er plaatsvindt. Kantoren waar veel achter de computer wordt gewerkt hebben voornamelijk te maken met vervuiling dat wordt veroorzaakt door de computers en printers. Computers die de hele dag aan staan trekken wel stof aan (G2, G3). Als een organisatie bijvoorbeeld nieuwe producten lanceert, worden samples van die producten op het kantoor ter kennismaking gegeven. Wanneer die samples aankomen op kantoor zorgt dat ook voor extra vervuiling in de vorm van verpakkingen en dozen (G4, G5, G6).

Een factor die een rol speelt bij vervuiling in kantooromgevingen is de aanwezigheid van een groot aantal mensen in een relatief kleine ruimte (G1, G3, G6, G7). Kantoren worden intensief gebruikt en daar waar gewerkt wordt, ontstaat vervuiling. In kantooromgevingen is de inloop van het gebouw meer vervuild dan bijvoorbeeld de derde of vierde verdieping van het gebouw, omdat iedereen op die plek het gebouw binnen komt (G2, G6, G7, G8). Omdat daar de meeste mensen langskomen, is de vloer van de begane grond meer vervuild dan hogere verdiepingen.

Een andere factor om de mate van vervuiling te verminderen en het schoonmaakproces positief te beïnvloeden, is het voeren van een clean desk beleid. Dit betekent dat alle bureaus aan het eind van de dag leeg moeten zijn zodat de schoonmaker er goed bij kan (G3, G8, G9).

Ook de werkdruk waar gebruikers mee te maken hebben met hun werkzaamheden is een factor die een rol speelt bij vervuiling. Wanneer de werkdruk hoog is en mensen druk zijn met bijvoorbeeld operationele activiteiten, hebben zij minder aandacht voor vervuiling (G3, G5). Het werk krijgt de voorrang boven schoon houden van de werkplek.

Wat een rol speelt voor de schoonmaak is het ontbreken van voldoende middelen om eventuele vervuilingen op te lossen door gebruikers zelf. In de keuken liggen bijvoorbeeld bijna geen vaatdoekjes of andere doekjes waar je mee schoonmaakt (G2). Op deze manier moeten veel verschillende (kleine) schoonmaaktaken telkens met hetzelfde doekje gebeuren en dat komt de hygiëne niet ten goede (G2, G3). Door iedere gebruiker een eigen schoonmaakkit te geven waarmee kleine vervuilingen kunnen worden aangepakt, dan zou dat zeker helpen (G6). Ook het ontbreken van een klein keukentje op de etage wordt genoemd als factor dat het schoonmaken van eigen bekers niet stimuleert (G7) en daardoor blijven die vieze bekers langer staan.

De indeling van een kantoor speelt ook een rol bij de vervuiling en ook voor de schoonmaak. Een kantoor gevestigd in een historisch of oud pand is door de jaren heen al meer vervuild dan een nieuw of modern ingericht kantoorpand (G5, G7, G9). Oudere kantoren zijn minder strak ingericht qua meubilair vanwege de uitstraling van het gebouw en dat heeft als gevolg dat het rommeliger oogt en minder functioneel is ingericht dan een modern kantoor (G7). Deze minder functionele indeling zorgt er ook voor dat de schoonmaak haar werk minder effectief kan uitvoeren. Moderne kantoren zijn functioneel ingericht om het werken zo efficiënt mogelijk te laten plaatsvinden. Een strakke indeling van het kantoor zonder overbodigheden op de werkvloer zorgt ervoor dat de schoonmaak snel en effectief haar werkzaamheden kan uitvoeren (G8, G9). De grootte van bureaus of de aanwezigheid van lege bureaus op een afdeling is ook van invloed op vervuiling. Hoe groter een bureau, hoe meer plek voor vervuiling (G7, G8). Lege bureaus worden vaak gebruikt als een tafel waar spullen worden gedumpt waarvan niemand weet van wie ze zijn (G5).

De factor tijd speelt ook een rol voor de schoonmaak. Het visuele aspect is goed maar het grondige werk schiet tekort, want in en op kasten ligt veel stof en daar komt de schoonmaak bijna nooit, dus dat zijn allemaal stofnesten (G2).

Of een kantoor of een afdeling representatief moet zijn voor klanten is ook een factor die een rol speelt voor de schoonmaak (G3, G4, G7, G8, G9). De receptie en afdelingen in kantoren waar regelmatig klanten van buiten de organisatie komen, worden over het algemeen vaker en beter schoongemaakt dan afdelingen waar niemand van buitenaf komt. Bijvoorbeeld een financieel economische afdeling van een bedrijf waar men alleen maar bezig is met balansen en dergelijke zijn vaak veel stoffiger en vervuiler dan ontvangstruimtes of vergaderzalen (G9).

Samenvatting

Eten en drinken op de werkplek, overtollig papierwerk en stof dat wordt aangetrokken zijn de typen vervuiling die het vaakst zijn genoemd door gebruikers. Vervuiling wordt veroorzaakt door het soort werk dat er op een kantoor plaatsvindt. Productiewerk levert bijvoorbeeld meer vervuiling op dan computerwerk. De mate van vervuiling is afhankelijk van het aantal mensen dat gebruik maakt van de omgeving. Hoe meer gebruikers, hoe meer vervuiling. Clean desk policy kan de mate van vervuiling verminderen, omdat de bureaus in ieder geval leeg zijn aan het eind van elke dag. Ook de werkdruk van gebruikers is van invloed op vervuiling. Hoe hoger de werkdruk, hoe minder tijd en aandacht men heeft voor vervuiling, omdat de operationele activiteiten voorrang genieten.

Het ontbreken van voldoende middelen om vervuiling gelijk schoon te maken, is een factor in het schoonmaakproces. Er zijn bijvoorbeeld te weinig schoonmaakdoekjes beschikbaar, waardoor meerdere taken met het zelfde doekje moeten worden gedaan. De indeling van een kantoor is ook van invloed op de schoonmaak. Strakke, functioneel ingerichte kantoren zijn beter schoon te maken dan oude, gezellige kantoren. Hoeveel tijd de schoonmaak krijgt voor haar taken is ook van invloed op de kwaliteit van de schoonmaak. In kantoren zijn afdelingen die representatief moeten zijn voor de buitenwereld schoner dan afdelingen waar alleen eigen werknemers komen. Receptie en begane grond in kantoren worden beter schoongemaakt dan andere afdelingen.

- *Welke gedragingen van gebruikers spelen een rol bij de vervuiling van kantooromgevingen?*

Vervuiling in kantooromgevingen is afhankelijk van het gedrag van de gebruikers van die omgeving. Over het algemeen gedraagt men zich op kantoor netjes maar er zijn ook mensen die daar minder aandacht voor hebben. Waar gewerkt wordt ontstaat vervuiling en hoe iemand daarmee om gaat kan tussen gebruikers nogal verschillen (G2, G6, G8). Geschat wordt dat 80% van de gebruikers oplet op vervuiling en dat 20% daar niet mee bezig is en daardoor ook de meeste vervuiling veroorzaakt (G6). In kantoren waar het werk veelal achter de computer plaatsvindt, zie je mensen achter het bureau werken en vindt af en toe overleg plaats, maar verder is er weinig variatie (G2, G8).

Het gedrag van gebruikers van kantooromgevingen is afhankelijk van de sociale status en het opleidingsniveau (G7, G8, G9). Hoger opgeleide mensen zijn over het algemeen mensen met een hogere sociale status en hebben andere normen en waarden met betrekking tot vervuiling dan laagopgeleiden (G8, G9). De hoger opgeleiden zullen over het algemeen meer aandacht hebben voor vervuiling dan lager opgeleiden, die wat gemakkelijker om gaan met de werkomgeving (G5, G8, G9).

Wat in meerdere interviews naar voren kwam, is dat gebruikers in kantoren makkelijker of lakser omgaan met de spullen en de werkomgeving omdat het geen eigendom is van hun zelf (G3, G4, G5, G8, G9). Men komt dus in de werkomgeving en voert daar de taken uit maar voelt minder pijn als iets vies wordt dan wanneer diezelfde vervuiling in hun eigen huis zou plaatsvinden (G5, G7, G9). Het verantwoordelijkheidsgevoel van gebruikers heeft hier ook mee te maken. Wanneer iemand zelf een vervuiling veroorzaakt wordt dat in veel gevallen door diegene zelf opgeruimd zodat verder gewerkt kan worden (G4, G5). Wat wel duidelijk wordt uit de interviews is dat gebruikers zich alleen verantwoordelijk voelen voor hun eigen werkplek (G4, G5, G6, G7). Dus als hun eigen werkplek wordt vervuild dan wil men er nog wat aan doen, maar zodra die vervuiling buiten die eigen werkplek gebeurt, dan kan die vervuiling voor een langere tijd blijven liggen zonder dat daar iets aan wordt gedaan. Er zijn ook gebruikers die allerlei vervuilingen de hele dag opsparen en pas weggooien

wanneer zij naar huis gaan (G2, G5). Omdat in dit geval alles op het bureau blijft liggen, kan het een rommelige en vervuilde indruk geven gedurende de dag (G2, G7).

Binnen groepen mensen, bijvoorbeeld een afdeling op een kantoor, zie je altijd verschillen in hoe men zich binnen die groep gedraagt (G7). Je hebt huishoudelijke, opgeruimde types en je hebt mensen die totaal geen aandacht geven aan het opruimen van rommel. Binnen een afdeling is het daarom van belang om samen met collega's te komen tot algemene gedragsregels om een aangename werkomgeving voor iedereen te behouden (G7).

In sommige kantoren gedragen de gebruikers zich net als thuis en als zij zich thuis voelen op de werkplek, verzamelen zij steeds meer dingen om zich heen op het bureau (G4, G7, G9). Sommigen maken een soort tweede huiskamer van hun werkplek (G7).

Vervuilend gedrag door gebruikers kan tot een bepaalde mate worden verminderd als teamleiders of afdelingshoofden een bepaalde vorm van controle uitoefenen. Als iedere gebruiker door zijn/haar teamleider wordt aangesproken op het gedrag, bijvoorbeeld minder eten achter het bureau of aan het eind van de dag checken of alles netjes wordt achtergelaten, dan kan dat vervuilende gedrag worden verminderd (G3, G4).

Samenvatting

Men gedraagt zich netjes in kantooromgevingen hoewel er ook gebruikers zijn die geen aandacht hebben voor vervuiling. Hoog opgeleide mensen gaan bewuster met vervuiling om dan laag opgeleiden. Gebruikers gaan gemakzuchtig of laks om met spullen en de werkomgeving, omdat men zich daar voor niet verantwoordelijk voelt. Binnen groepen mensen zijn altijd verschillen in hoe men zich gedraagt en dat geldt ook voor mensen in kantooromgevingen. Sommigen veranderen hun werkplek bijvoorbeeld in een tweede huiskamer met allerlei eigen spullen op het bureau. Vervuilend gedrag kan worden verminderd indien teamleiders meer controle zouden uitoefenen.

- *Welke attitudes van gebruikers spelen een rol bij de vervuiling van kantooromgevingen?*

Het gedrag van mensen wordt mede bepaald door de attitude die zij hebben ten opzichte van de situatie. Gebruikers van kantooromgevingen hebben een bepaalde houding, een manier waarop men zich gedraagt in geval van vervuiling. Wanneer gebruikers bijvoorbeeld zelf een vervuiling veroorzaken op kantoor, dan ruimt men dat vaak zelf op (G1, G2, G4, G5, G6, G7, G8, G9). Als men echter een vervuilde plek tegenkomen die niet door hen zelf is veroorzaakt dan loopt men er met een boog omheen. Slechts een enkeling zal die vervuilde plek schoonmaken (G1, G3, G8). Als reden om die vervuiling toch even op te ruimen wordt aangedragen dat het niet als plezierig wordt ervaren om in een vervuilde omgeving te werken (G1, G4, G7). Sommige gebruikers confronteren de veroorzakers van de vervuiling met hun gedrag, "opvoedkundig", om diegene ervan bewust te maken van zijn/haar vervuiling (G2, G6, G7).

De attitude ten opzichte van vervuiling is afhankelijk van de plek waar de vervuiling heeft plaatsgevonden. Men voelt zich verantwoordelijk voor de eigen werkplek dus als die vies wordt gemaakt dan zal diegene zijn/haar eigen werkplek ook gelijk weer schoon maken (G2, G4, G5, G8). Gebruikers begrijpen de gedragsnormen in kantooromgevingen wel maar ze handelen hier niet altijd naar, omdat de werkplek niet hun eigendom is (G3, G9). Dus men vindt het wel prettiger om in een schone werkomgeving te werken, en voelt zich tot op zekere hoogte verantwoordelijk voor die omgeving, maar omdat het toch geen eigendom is van de mensen zal de attitude ten opzichte van vervuiling minder zijn dan in hun eigen huis (G7, G8, G9).

Ook de drukte van werkzaamheden heeft invloed op de houding van mensen, omdat de 'core business' van de organisatie prioriteit heeft voor de gebruikers is de attitude minder gericht op vervuiling of schoonmaak van die vervuiling (G3, G5).

De attitude van gebruikers met betrekking tot vervuiling in kantooromgevingen wordt ook beïnvloed door de onderlinge verhoudingen en werkrelaties tussen gebruikers (G7). Als deze verhoudingen goed zijn, wordt van elkaar ook meer geaccepteerd. Als die verhoudingen niet zo goed zijn, is er een grotere kans op ergernissen (G2, G5, G7). Omdat men in de eerste plaats zelf verantwoordelijk is voor de vervuiling op kantoor, is een bepaalde mate van sociale controle aanwezig onder collega's (G4, G7, G8). Door elkaar aan te sporen blijft een bepaalde norm van vervuiling gehandhaafd. Als iemand dan overmatig vervuult wordt diegene in dat geval door zijn/haar naaste collega's aangesproken (G2, G5, G7, G9).

De attitude ten opzichte van vervuiling is persoonsafhankelijk, want de ene gebruiker hecht meer waarde aan een schone werkplek dan de ander (G2, G5, G7). Men stoort zich met name aan overgebleven voedselresten die blijven staan op bureaus of in de keukentjes op de afdeling (G2, G3, G6). Ook vervuilingen die echt opvallen wekken ergernissen op, bijvoorbeeld vlekken die kleverig zijn of stank (G3, G8).

Door als organisatie op een bepaalde manier te faciliteren naar een zo schoon mogelijk kantoor, zie je de attitude van gebruikers ook mee veranderen in schoner en dus positief opzicht (G9). Wanneer een organisatie eventuele vervuilingen meteen aanpakt en weer schoonmaakt, wordt een signaal naar de werknemers gegeven dat de organisatie een hoge standaard wil handhaven wat betreft schone werkomgevingen (G9). De attitude van de gebruiker is hierbij van belang, want als hij/zij merkt dat vervuilingen meteen worden schoongemaakt en echt wordt gestreefd naar een zo schoon mogelijke werkomgeving, zal die gebruiker ook bewuster met vervuilingen op kantoor omgaan. Op die manier kan een organisatie een hoge norm inzetten en behouden, mits de controle en uitvoering van het beleid wordt uitgevoerd (G9).

Samenvatting

Gebruikers werken het prettigst in een schone kantooromgeving. De eigen werkplek houdt men schoon maar als gebruikers een vervuilde plek tegenkomen, ontwijken ze die. Alleen storende vervuiling wordt door gebruikers verwijderd omdat deze vervuiling het werkplezier aantast. Bij drukke werkzaamheden is de houding van gebruikers gericht op de operationele taken en niet op vervuiling. Attitudes zijn persoonsafhankelijk en wanneer onderlinge verhoudingen tussen gebruikers goed zijn, accepteert men meer van elkaar. Bij slechte verhoudingen is er een grotere kans op ergernissen met betrekking tot vervuiling. Als een organisatie faciliteert naar een zo schoon mogelijk kantoor, kan de attitude van gebruikers worden gestimuleerd naar een schoner kantoor. De houding van gebruikers wordt gestimuleerd door te laten zien dat vervuiling meteen wordt aangepakt. De norm om vervuiling te minimaliseren wordt hoog gehouden, waardoor gebruikers bewust met vervuiling omgaan.

- *In welke mate varieert de geproduceerde vervuiling bij gelijksoortige werkactiviteiten?*

Variatie in vervuiling ontstaat door het verschil tussen vaste werkplekken en flexwerkplekken. Over het algemeen genomen beoordeelt men flexwerkplekken als werkplekken waar gebruik van wordt gemaakt maar geen eigendom van de mensen zijn. Toch worden deze flexwerkplekken aan het eind van de dag netjes een leeg achtergelaten zodat de schoonmaak alle ruimte heeft om haar werk te doen (G3, G7, G8, G9). Groot voordeel van flexwerkplekken is dat er geen persoonlijke eigendommen of formulieren blijven liggen op een flexwerkplek en dat gebeurt op vaste werkplekken wel (G3, G4, G8, G9). Daar blijven persoonlijke spullen en papierwerk eerder liggen omdat men de volgende dag toch weer op dezelfde plek zit. Dus aan de ene kant houdt men de eigen werkplek netjes en schoon/werkbaar omdat het de eigen werkplek is (G4, G5), maar aan de andere kant blijft er vaak papier en andere dingen op het bureau liggen waardoor het niet kan worden schoongemaakt (G7, G9). Er bestaan veel voorstanders van flexwerkplekken omdat dat deze plekken altijd leeg en netjes worden achtergelaten en de volgende dag weer schoon zijn om aan het werk te gaan (G7, G8, G9). Dus wanneer de voorzieningen voor flexwerk optimaal zijn dan werkt die variant schoner en minder vervuilend dan het werken met vaste bureaus (G5, G7, G8, G9).

Vervuiling varieert naar mate veel met papier wordt gewerkt. In sommige kantoren wordt elke e-mail uitgeprint en wordt nog gebruik gemaakt van een faxapparaat, waardoor veel vervuiling ontstaat in de vorm van papier, maar ook stof dat zich ophoopt op stapels papier (G2, G5, G6, G7). In een ander kantoor streeft men zo veel mogelijk naar een 'paperless office' waar zo min mogelijk documenten worden geprint en daarmee ook de vervuiling die daardoor kan ontstaan tot een minimum wordt beperkt (G9).

De mate van geproduceerde vervuiling wordt ook beïnvloed door het nuttigen van consumpties op de werkplek. Het eten van boterhammen of andere etenswaren zoals koekjes of fruit levert vervuiling op. Ook het drinken van koffie, thee en andere dranken verhoogt de mate van vervuiling (G1–G9).

Ook varieert de mate van vervuiling per afdeling in een kantooromgeving. Kantoren waar veel klanten van buitenaf komen moeten er representatief uitzien en om die reden worden die afdelingen schoner gehouden dan afdelingen waar bij wijze van spreken nooit iemand komt (G2, G3, G5, G7, G8, G9). De receptie en andere ruimtes op de begane grond waar de meeste mensen komen krijgen dus vaak extra aandacht van de schoonmaak. Afdelingen hoger in een gebouw, zoals een financieel-economische afdeling, krijgt daarentegen nooit bezoek van buitenaf en daar is vaak een andere norm met betrekking tot vervuiling (G2, G7, G9).

Variatie in vervuiling tussen verschillende afdelingen kan ook plaatsvinden vanwege verschillen in richtlijnen vanuit de teamleider of manager van de afdeling (G3, G4). De ene teamleider vindt het geen enkel probleem als men achter de bureaus eet, maar een ander heeft bijvoorbeeld meer aandacht voor vervuiling en laat iedereen in de kantine eten (G3).

Verschillen tussen gebruikers hebben ook invloed op de variatie aan vervuiling. De eigen werkplek van gebruikers is vaak minder vervuild dan gemeenschappelijke ruimtes (G2, G4, G5, G6, G7, G9), omdat men zich voor de werkplek nog enigszins verantwoordelijk voelen. Sommige gebruikers werken overigens wel achter een met rotzooi vervuild bureau (G5). Openbare, gemeenschappelijke ruimtes zoals koffiecorners, gangen of binnentuin worden wel door iedereen gebruikt maar men voelt zich niet verantwoordelijk voor de vervuiling die wordt achtergelaten (G4, G6, G7, G8, G9). Als mensen bijvoorbeeld gezamenlijk zitten te eten dan laten diegenen die eerder weg gaan hun vervuiling achter en gaat men er van uit dat anderen dat wel opruimen (G2).

De mate van vervuiling is meer persoonsafhankelijk dan dat duidelijke verschillen zichtbaar zijn tussen mannen en vrouwen of jonge en oude gebruikers. Uit de interviews komen een aantal kleine verschillen naar voren. Bijvoorbeeld dat mannen hun werkplek echt als werkplek zien en dat vrouwen eerder geneigd zijn om hun werkplek gezellig te maken met allerlei (persoonlijke) dingen op het bureau (G7, G9). Meer objecten op iemands bureau leidt ook tot meer vervuiling van de werkomgeving, omdat het schoonmaken ook moeilijker kan worden uitgevoerd wanneer een bureau vol staat. Ook zijn mannen over het algemeen wat gemakkelijker en voeren gewoon hun werk uit, ongeacht de aanwezigheid van een vervuiling of niet. Vrouwen zijn van oudsher wat netter, storen zich wellicht eerder aan bepaalde vervuilingen en uiten dat eerder (G4, G5, G8). Als zij iets schoonmaken doen ze dat wel grondiger dan mannen en vrouwen nemen daarin ook eerder het initiatief (G4). Over verschillen tussen jongere en oudere werknemers worden tegenstrijdige dingen gezegd. De een zegt dat jonge gebruikers schoner zijn dan oudere werknemers (G5) en de ander ziet dat juist omgekeerd (G2).

Samenvatting

Variatie in vervuiling kan ontstaan door het verschil tussen vaste werkplekken en flexwerkplekken. Hoewel gebruikers hun eigen werkplek over het algemeen schoon willen houden, blijft er toch papierwerk en andere persoonlijke spullen liggen. Hierdoor ontstaat vervuiling omdat er minder goed kan worden schoongemaakt. Een flexwerkplek is schoon als men begint en als diegene weg gaat, is het bureau leeg. Hierdoor kan er goed worden schoongemaakt. Flexwerkplekken zijn dus minder vervuild dan vaste werkplekken. De mate van vervuiling varieert naar mate het gebruik van papierwerk

verschilt. Kantoren waar niet achter de bureaus mag worden gegeten zijn minder vervuild dan kantoren waar dat wel is toegestaan. Binnen een kantoor kan per afdeling variëren hoeveel vervuiling wordt geproduceerd. Je hebt afdelingshoofden die wel aandacht hebben voor vervuiling en er zijn afdelingshoofden die er geen aandacht aan schenken. De variatie aan vervuiling is ook afhankelijk van de verantwoordelijkheid van gebruikers. Is die wel of niet aanwezig? Dit verantwoordelijkheidsgevoel is persoonsafhankelijk. Afgezien van het gegeven dat vrouwen meer vervuילend zijn op het toilet dan mannen, zijn er geen duidelijke generaliseerbare verschillen tussen gebruikers.

4.3 Resultaten interviews managers

In deze paragraaf worden de resultaten van de interviews met schoonmaakmanagers en facilitair managers besproken. De referentie verwijst naar het interview (of de interviews) waarin de voorbeelden zijn genoemd. De structuur van onderzoeksvragen van het onderzoek wordt aangehouden.

- *Welke factoren spelen een rol in het proces van vervuiling en schoonmaak van kantooromgevingen?*

Het eten en drinken in kantooromgevingen speelt een grote rol in de vervuiling van kantooromgevingen (S1, S2, FM1, FM2). Waar gedronken wordt, wordt ook gemorst en men ziet vaak koffievlekken of theevlekken op de bureaus en vloeren. Ook eten veroorzaakt vervuiling die niet gelijk wordt opgeruimd, tenzij het in de kantine gebeurt (FM1, FM2).

Het werken met papier veroorzaakt veel vervuiling en ook het vernietigen van papier brengt vervuiling mee (FM1, FM2). Ook trekt papier veel stof aan (S2, FM1, FM2). Stof kan zich ophopen op plaatsen waar niet vaak genoeg wordt schoongemaakt, zoals op telefoons, bovenop kasten en op de bedrading van elektrische apparatuur (S1, FM1, FM2).

De factor mens speelt een belangrijke rol bij de vervuiling van kantooromgevingen omdat het grootste deel van de vervuiling wordt veroorzaakt door de gebruikers zelf (S1, S2, FM1, FM2). Sommige gebruikers gaan bewuster om met vervuiling dan anderen, die veel gemakzuchtiger met de werkplek omgaan (S2, FM1, FM2). Die mensen hebben geen aandacht voor het netjes houden van de werkomgeving en gaan er maar vanuit dat alles wel door anderen wordt gedaan (FM1, FM2). De vensterbanken zijn vaak plekken waar men spullen neerlegt of neerzet, bijvoorbeeld om de werkplek op te leuken met een plant, en dat veroorzaakt ook meer vervuiling (FM2).

Het soort omgeving speelt ook een rol in vervuiling (S1, FM2). Als je in een kantooromgeving bent waar alleen computerwerk plaatsvindt, zijn de bureaus vaak meer vervuild omdat daar eigenlijk altijd te veel dingen op liggen (FM2). Of je in een productieomgeving bent of dat je in een food-omgeving bent waar het meer steriel schoon moet zijn, speelt ook een rol bij vervuiling (S1).

Het aantal mensen dat er in een bepaalde kantooromgeving werkzaam is, is ook een belangrijke factor op vervuiling (S1, S2, FM1, FM2). Evenementen op locaties (S2), intensieve belasting van de kantoorruimtes (FM2) en de plaatsen op kantoor waar veel mensen samenkomen zijn van invloed op vervuiling. Kantoren zijn vaak omgevingen waar een enorme diversiteit aan mensen komt en dat brengt ook vervuiling mee (FM1).

Ook het weer speelt een rol bij vervuiling, want in natte weersomstandigheden zoals regen of sneeuw neemt de vervuiling toe, bijvoorbeeld de pekel tegen gladheid in de winter (S1, S2). Dit is met name zichtbaar door de looproutes van gebruikers door de gangen (S2).

Goede schoonloopmatten kunnen in beginsel al veel vervuiling beperken bij binnenkomst in de kantoren (S1, S2). Droge vervuiling is eenvoudig te verwijderen maar hardnekkige vervuiling zoals vlekken in tapijt moeten grondiger worden aangepakt (S1). De soort vervuiling is dus ook van invloed

of het gelijk kan worden schoongemaakt, of dat er extra werkzaamheden voor nodig zijn (S1, FM1, FM2).

De hoeveelheid meubels en andere spullen in kantoren speelt een rol in vervuiling en voor de schoonmaak (FM2). Hoe minder kasten, bureaus en ladekastjes in een kantoor, hoe ruimer en schoner het oogt. Voor de schoonmaak werkt dat ook beter aangezien zij geen last hebben van overbodige objecten in het kantoor, waardoor zij hun werkzaamheden sneller en beter kunnen uitvoeren (S2, FM2).

Factor op de schoonmaak is het (te) scherp inkopen van schoonmaakuren (S1, S2, FM2). Duidelijk is dat schoonmakers veel werk moeten verrichten in weinig tijd en dat kan ten koste gaan van de kwaliteit van de schoonmaak (S1, FM2)

Samenvatting

Eten en drinken, werken met papier en stof zijn de typen vervuiling die een rol spelen bij vervuiling. Ook de factor mens speelt hierin een rol, want de verspreiding van vuil gebeurt onder andere door menselijk handelen. Vervuiling wordt veroorzaakt door de soort omgeving waarin gewerkt wordt. Een kantooromgeving is bijvoorbeeld minder vervuild dan een productieafdeling. De mate van vervuiling is afhankelijk van het aantal mensen dat gebruik maakt van de omgeving. Hoe meer gebruikers, hoe meer vervuiling. Ook het weer is van invloed op vervuiling. In geval van neerslag is de vervuiling groter dan bij droge weersomstandigheden.

Schoonloopmatten kunnen vervuiling verminderen waardoor de inloop van gebouwen minder vervuild worden. De hoeveelheid meubels in kantooromgevingen is van invloed op de schoonmaak. Hoe minder meubels, hoe meer ruimte de schoonmakers hebben om alle taken uit te voeren. Ook oogt een kantoor met weinig meubels ruimer en schoner dan een kantoor dat helemaal vol staat met kasten en tafels. Het scherp inkopen van schoonmaakuren gaat ten koste van de kwaliteit van schoonmaak.

- *Welke gedragingen van gebruikers spelen een rol bij de vervuiling van kantooromgevingen?*

Over het algemeen gedraagt men zich netjes op de werkplek (S1, S2, FM1, FM2). Koffiekringen en vlekken op het bureau zie je wel, maar verder geen rare dingen (S1). Als gebruikers iets morsen zullen ze nog wel een doekje halen en als men het niet zelf kan opruimen dan wordt het gemeld bij facilitair (S2, FM1).

Gebruikers gedragen zich op kantoor naar mate zij verantwoordelijk zijn voor hun eigen taken. Daarbuiten hebben ze weinig gevoel voor wat een ander doet, omdat dat hun taak niet is. Gebruikers zijn dus best wel op zichzelf gericht (FM1).

In kantoren waar men geen clean desk beleid voert ziet men vaak dat gebruikers hun papieren en bureau minder opruimen omdat zij de volgende dag weer verder gaan met hun werkzaamheden (S1). Hierdoor hoopt de vervuiling zich op.

Op sommige kantoren of afdelingen worden gebruikers door elkaar aangezet om op vervuiling te letten vanwege de sociale controle (S2, FM2). De meeste mensen zijn erg gemakkelijk en voelen zich weinig verantwoordelijk voor vervuiling en zeker niet voor schoonmaak, maar door die sociale controle worden gebruikers door elkaar gestimuleerd om vervuiling te beperken (S2).

Op de eigen werkplek gedraagt men zich nog wel netjes maar in gemeenschappelijke ruimtes is dat veel minder, met name omdat men zich niet verantwoordelijk voelt voor die plek (S2, FM1). Kantoortuinen worden bijvoorbeeld door veel gebruikers gebruikt, maar hier is de vervuiling vaak heviger dan op de eigen werkplek, omdat men zich niet verantwoordelijk voelt voor die gemeenschappelijke ruimte (S2). Onachtzaamheid en nonchalance van gebruikers (S2). Gebruikers wijzen op deze gemeenschappelijke plaatsen ook vaak naar anderen, omdat het niet van hen zelf is. Op hun eigen werkplek is men wel verantwoordelijk (S2).

Wanneer bepaalde gebruikers herhaaldelijk vervuilend gedrag vertonen in hun werkomgeving dan wordt dat aan de leidinggevende gemeld, en die kan desbetreffende gebruikers op hun gedrag aanspreken (S1). In sommige kantooromgevingen worden waarschuwingen over vervuilend gedrag gecommuniceerd door middel van het uitdelen van rode kaarten aan vervuilende gebruikers (S2, FM2). De ervaring is dat deze methode effectief werkt, want niemand wil die rode kaarten krijgen. Wel is het zaak om dit beleid structureel te blijven uitvoeren en het niet laten verslappen (FM2).

Samenvatting

Op kantoor gedraagt men zich over het algemeen netjes, maar wel naar mate gebruikers verantwoordelijk zijn voor hun eigen taken. Gebruikers zijn op zichzelf gericht. Op sommige kantoren worden gebruikers door elkaar aangezet om op vervuiling te letten. Deze sociale controle stimuleert gebruikers om vervuiling te beperken. Op de eigen werkplek gedraagt men zich nog netjes, maar in de gemeenschappelijke ruimtes minder omdat men zich daar niet verantwoordelijk voor voelt. Op kantoren waar geen clean desk beleid wordt gehanteerd, wordt door gebruikers minder op vervuiling gelet. Een middel om vervuilend gedrag te verminderen is het uitdelen van rode kaarten aan grote vervuilers. Deze manier van waarschuwen kan ervoor zorgen dat gebruikers bewuster gaan letten op vervuiling.

- *Welke attitudes van gebruikers spelen een rol bij de vervuiling van kantooromgevingen?*

Gebruikers verwachten elke dag een schone werkomgeving en men werkt ook het prettigst in een schoon kantoor (S2, FM2). De houding ten opzichte van de vervuiling op kantoor wordt beïnvloed door het niveau qua schoon zijn dat men gewend is van de werkomgeving (S2, FM2). Als gebruikers in een schoon kantoor zijn gewend te werken dan hebben zij ook een attitude die gericht is op het schoon houden van die omgeving. Als een kantoor rommelig en minder schoon is, hecht men zelf ook minder waarde aan het netjes houden van de werkplek (S2, FM2).

Op sommige kantoren heerst een mentaliteit dat rotzooi toch wel wordt opgeruimd, en schuift men alles gelijk door naar de schoonmaak (FM1, FM2). Een mentaliteitsverandering is eigenlijk nodig om iedere gebruiker bewust te maken van zijn/haar gedrag en dat ze met elkaar verantwoordelijk zijn voor de werkomgeving (FM1, FM2). Gebruikers kunnen zelf ook een bijdrage leveren om het schoon te houden. De meesten hebben wel de houding om zelf even een doekje te pakken als ze een vlek morsen, zodat ze daarna weer aan het werk kunnen (FM2).

Als gebruikers een vervuilde plek tegenkomen, gaan ze ergens anders zitten. Een enkeling zal die vervuiling melden bij facilitair maar verder is het hun probleem niet (S2). Door te laten zien aan gebruikers dat er wat mee gedaan wordt als er een melding komt, creëer je ook een situatie waarin je samen zorgt dat de kantooromgeving schoon blijft (S2, FM2). Door iedereen erbij te betrekken en te benadrukken dat je samen verantwoordelijk bent voor een schone werkomgeving, heb je het beste resultaat (S2).

Gebruikers storen zich voornamelijk aan vervuilingen die in het oog springen en opvallen (S1). Men vindt het storend als wanden vies zijn, als er vlekken zitten op ruiten en deuren (S2). Als vloeren schoon zijn hebben gebruikers snel de perceptie dat het schoon is. Als de schoonmaak met verfrissende geuren werkt, is de perceptie van gebruikers positiever, ook als er nog niet eens goed is schoon gemaakt. Indien een afdeling helemaal is schoongemaakt en er staat nog een prullenbak die niet geleegd is, hebben mensen de beleving dat er niet is schoongemaakt (S1). De attitude van gebruikers wordt door kleine dingen bepaald.

Vanuit de facilitaire dienst is het belangrijk om goed te monitoren wat er gaande is in het gebouw en dat je mensen daar ook op aanspreekt als er iets ongewenst gebeurt (S2, FM1, FM2). Het zou een normale gedragsregel moeten zijn dat iedereen zijn eigen zooi weggooit, maar als dat niet zo is moet je mensen daar ook op aan kunnen spreken (S2).

Door invoering van dag-schoonmaak (schoonmaak tijdens kantooruren) kun je als organisatie laten zien dat je actief bezig bent met het schoon houden van de werkomgeving. Gebruikers zien dat ook en daardoor verbetert de houding ten opzichte van vervuiling op kantoor ook bij de gebruikers (S1, S2). Hierdoor worden gebruikers meer bewust van het schoonmaakwerk wat er plaatsvindt en wordt het contact tussen gebruiker en schoonmaak ook toegankelijk (S2).

Door strenger toezicht en sanctiebeleid kan de attitude en daarmee het vervuilend gedrag van gebruikers worden aangepakt (S2, FM1, FM2).

Samenvatting

Mensen werken prettiger in een schoon kantoor. De attitude van gebruikers wordt beïnvloed door het niveau van schoon zijn van een kantoor wat men gewend is. In sommige kantoren hebben gebruikers de houding dat schoonmakers de vervuiling toch wel opruimen, dus zelf hoeft men niets te doen. Men vindt vervuiling in de werkomgeving niet hun probleem. Een attitude moet gecreëerd worden dat gebruikers samen verantwoordelijk zijn voor een schone werkomgeving. Gebruikers storen zich aan vervuiling wat opvalt, zoals vieze vloeren en glaswerk. Een attitude wordt door kleine dingen gevormd. De houding van gebruikers kan verbeterd worden door aan te sturen dat iedereen de eigen rotzooi opruimt. Invoering van dag-schoonmaak maakt gebruikers bewuster van de schoonmaak, waardoor zij zelf ook meer op vervuiling letten. Attitudes kunnen veranderd worden door toezicht en sanctiebeleid.

- In welke mate varieert de geproduceerde vervuiling bij gelijksoortige werkactiviteiten?

De geproduceerde vervuiling in kantoren varieert niet heel sterk, maar is overal vergelijkbaar (S1). Dit kan overigens wel per locatie verschillen (S2). De gebruiker speelt hierin wel een grote rol, maar wat wel zichtbaar is, is dat er op bepaalde momenten op een dag grotere mate van vervuiling plaatsvindt vergeleken met rustige momenten. Bijvoorbeeld momenten waarin er in een kort tijdsbestek intensief gebruik wordt gemaakt van de ruimte (S1). Ook de algemene ruimtes waar veel doorloop is, ontstaan vaak vervuilde looproutes (S1). Voor de eigen werkplek heeft men meer aandacht voor vervuiling dan in gemeenschappelijke ruimten (S2, FM1).

Geproduceerde vervuiling varieert ook per afdeling en de plaats van die afdeling. Hoe hoger je namelijk in een kantoorgebouw komt, des te minder is die etage vervuild (S1). In gemeenschappelijke ruimtes in kantooromgevingen zoals een kantoorruimte zie je een toename van mate van vervuiling, omdat bijna iedereen gebruik maakt van die ruimtes maar niemand voelt zich verantwoordelijk (S2). Een ander voorbeeld van variatie aan geproduceerde vervuiling is het verschil in afdelingen. Een afdeling operations is vanwege de werkzaamheden meer bezig met vervuiling dan een afdeling 'finance' (S2). De beleving en het bewustzijn met de dagelijkse vervuiling is van invloed op hoe gebruikers zich daar gedragen en dat varieert dus tussen afdelingen (S2).

Geproduceerde vervuiling varieert in kantooromgevingen als je kijkt naar de functies die er worden bekleed. Gebruikers die in lagere of midden functies zitten, zoals secretaresses, die gaan veel gemakkelijker met vervuiling om dan het management van een organisatie (FM1, FM2). De gebruikers op hogere posities hebben meer aandacht voor vervuiling en het schoon houden van de werkomgeving omdat zij zich daar ook meer verantwoordelijk voor voelen (FM1, FM2).

Vervuiling varieert ook tussen flexwerkplekken en vaste werkplekken. Flexwerkplekken worden aan het eind van de dag leeg achtergelaten zodat de schoonmaak er goed en snel bij kan. Daardoor is die werkplek minder vervuild dan bijvoorbeeld een vaste werkplek, waar een gebruiker vaak onnodig veel objecten op het bureau heeft staan. Hierdoor is het voor de schoonmaak moeilijk om overal goed bij te komen en schoon te maken (S1, S2, FM1, FM2).

Hoe meer spullen of objecten er in een kantoor staan, hoe rommeliger en voller het oogt en dus hoe vervuiler het is. Hoe leger een kantoor, des te schoner en makkelijker om het schoon te houden (FM2). Kantoren waar het aantal bureaus en kasten is geminimaliseerd hebben een ruimtelijker en opgeruimder beeld. Deze 'lege' kantoren zijn goed schoon te maken en te houden (FM2).

Tussen gebruikers bestaan ook veel verschillen die niet kunnen worden toegewezen op man-vrouw verschillen of verschillen tussen jong en oud (S1, S2, FM1, FM2). Vrouwelijke gebruikers zijn wellicht wat opgeruimder, maar willen hun werkplek ook eerder opleuken met een plant of iets dergelijks (S1).

Variatie aan vervuiling op toiletten. Op damestoiletten is het echt vaak minder fris en dus meer vervuild vergeleken met herentoiletten (S2, FM1, FM2).

Samenvatting

De geproduceerde vervuiling in kantoren varieert niet sterk, maar is vergelijkbaar. Dit kan wel per afdeling of locatie verschillen. Flexwerkplekken zijn over het algemeen minder vervuild dan vaste werkplekken, omdat de flexwerkplek aan het eind van de dag leeg moet zijn. Op vaste bureaus blijft onnodig veel op het bureau liggen. Hoe minder objecten in een kantoor, hoe minder vervuiling er wordt geproduceerd. In volle kantoren blijft rotzooi liggen op kasten, bureaus en vensterbanken. Gebruikers in lagere functies zijn meer vervuilend dan het hoger management van een kantoor. Het hoger management is bewuster met vervuiling bezig dan gebruikers in lagere functies. Tussen gebruikers zijn geen duidelijke verschillen, behalve toiletgebruik, waar vrouwentoiletten meer vervuild zijn dan mannentoiletten.

4.4 Resultaten survey

Na de interviews met negen gebruikers van kantooromgevingen hebben de respondenten een lijst met 14 stellingen beoordeeld (zie bijlage IV) in hoeverre men het eens of oneens was met die stelling. Het doel hiervan was om een beeld te geven hoe een soortgelijke enquête zou kunnen bijdragen aan het onderzoek. In deze paragraaf wordt een korte beschouwing gegeven van hoe de stellingen zijn beoordeeld door de respondenten.

Alle respondenten (9) vinden een schone werkplek zeer belangrijk en is het eens met de stelling dat een schone werkplek de productiviteit bevordert. De meerderheid van de respondenten (8) ruikt ook de eigen gemaakte vervuiling op, en laat dat niet aan anderen over. Men vindt ook dat je er zelf voor moet zorgen dat je werkplek schoon is en alle respondenten beweren dat hun bureau aan het eind van de dag ook leeg is. Zes respondenten zijn van mening dat het op kantoor voldoende schoon is. Zeven respondenten zijn het eens met de stelling 'hoe meer mensen op kantoor, hoe groter de vervuiling' en alle negen respondenten zijn het oneens met de stelling dat vervuiling komt omdat er te weinig wordt schoongemaakt.

Over de andere stellingen waren de respondenten meer verdeeld. Drie respondenten vonden dat er vaker zou moeten worden schoongemaakt op kantoor, maar vier anderen waren het daar niet mee eens. Vier respondenten zouden er wat van zeggen als iemand anders zijn rommel laat slingeren, twee zouden dat nooit doen en de overige vier zou dat soms wel en soms niet doen. De stelling 'mannen veroorzaken meer vervuiling dan vrouwen' is ook wisselend beoordeeld, vier zijn het oneens, twee zijn het wel eens, maar de andere drie respondenten zitten daar tussenin. Mensen ergeren zich wel aan het vervuilingsgedrag van anderen, maar niet iedereen. Vier respondenten vinden dat er te weinig aandacht wordt geschonken aan vervuiling, maar drie respondenten zijn het daarmee oneens.

Deze korte enquête is afgenomen bij negen respondenten en geeft daarom geen representatief beeld van de werkelijke situatie. Deze resultaten kunnen wel een aanzet zijn tot het ontwikkelen van een uitgebreide enquête die kan worden afgenomen bij een (veel) grotere groep respondenten. Hierdoor kan de betrouwbaarheid van de resultaten worden vergroot.

Wat is de rol van de vervuiler?

H5 Conclusie en discussie

Het onderzoek 'Wat is de rol van de vervuiler' probeert inzicht te geven in vervuiling van kantooromgevingen en welke rol gebruikers van deze fysieke omgevingen daarin spelen. In dit exploratieve onderzoek is een verkenning gedaan naar factoren die van invloed zijn op de vervuiling en schoonmaak van kantooromgevingen. De focus in het empirisch onderzoek lag op het gedrag en de attitudes van gebruikers. Tot slot is de variatie in vervuiling bij gelijksoortige werkactiviteiten onderzocht. In dit hoofdstuk worden de conclusies gepresenteerd door de onderzoeksvragen te beantwoorden. De resultaten van de korte survey zijn niet in dit hoofdstuk opgenomen.

Met een literatuurstudie is een theoretische verkenning gedaan naar vervuilings- en schoonmaakfactoren. Deze zijn in het model van de vervuilings- en schoonmaakcyclus (figuur 1) overzichtelijk weergegeven. Na de literatuurstudie is een focusgroep discussie georganiseerd met zeven schoonmakers, waarin vervuiling en schoonmaak in kantooromgevingen is onderzocht vanuit het perspectief en de ervaringen van schoonmakers. Vervolgens zijn interviews ontwikkeld en afgenomen bij negen gebruikers van kantooromgevingen, twee schoonmaakmanagers die schoonmaakploegen coördineren en twee facilitair managers die verantwoordelijk zijn voor de faciliteiten van een kantoorgebouw.

Onderzoeksvraag 1: Welke factoren spelen een rol in het proces van vervuiling en de schoonmaak van kantooromgevingen?

Uit de literatuurstudie en alle interviews blijkt dat eten en drinken op de werkplek een grote factor is op vervuiling in kantooromgevingen. Voedselresten zorgen bijvoorbeeld voor vervuiling op bureaus en in toetsenborden. Morsen van thee, koffie of andere dranken veroorzaakt vlekken. Papier blijkt een grote vervuiler te zijn in kantoren, zowel papierafval zelf als de hoeveelheid stof dat door ophoping van papierwerk wordt aangetrokken.

Uit meerdere interviews blijkt dat vervuiling wordt bepaald door de diversiteit en het aantal mensen dat gebruik maakt van bepaalde ruimtes in kantoren. De entree, gangen en ruimten die door verschillende mensen worden gebruikt, zijn kwetsbaar voor vervuiling. Allebei de schoonmaakmanagers benadrukken het belang van goede schoonloopmatten om vervuiling bij de inloop van kantoren al te verminderen.

Ook de indeling en inrichting van een kantoor blijkt bepalend te zijn voor de mate van vervuiling van de omgeving. Oudere kantoren zijn vaak minder strak ingedeeld en ingericht en dat zorgt ervoor dat de schoonmaak van die kantoren meer tijd in beslag neemt dan een modern, functioneel ingericht kantoor. Uit de focusgroep discussie en vier interviews met managers blijkt dat een strak, functioneel en overzichtelijk ingericht kantoor beter en efficiënter is schoon te houden dan een rommelig, oud of gezellig ingericht kantoor.

Uit de focusgroep en interviews met een schoonmaak en twee facilitair managers blijkt dat de hoeveelheid meubels in kantoren van invloed is op de schoonmaak. Hoe minder meubels, hoe beter de schoonmaakwerkzaamheden worden uitgevoerd. Overbodige kasten en bureaus op kantoor zijn plekken waar veel vervuiling voorkomt. Ook blijkt dat werkzaamheden niet (volledig) kunnen worden uitgevoerd vanwege een gebrek aan tijd, wat de kwaliteit van schoonmaak niet ten goede komt.

Onderzoeksvraag 2: Welke gedragingen van gebruikers spelen een rol bij de vervuiling van kantooromgevingen?

Het gedrag van gebruikers van kantooromgevingen is een bepalende factor in de vervuilings- en schoonmaakcyclus (figuur 1, blz. 13). Uit zeven interviews blijkt dat gebruikers in de regel weinig tot geen aandacht hebben voor vervuiling op kantoor. Uitzonderingen daargelaten.

Uit twee interviews met managers en vier interviews met gebruikers blijkt dat gebruikers weinig aandacht hebben voor vervuiling op de werkplek, mits deze vervuiling niet belemmerend is voor de uitvoering van de werkzaamheden. Uit de focusgroep en de vier interviews met facilitair en schoonmaakmanagers blijkt dat gebruikers in de werkomgeving meer gemakzuchtig met vervuiling omgaan vergeleken met de thuissituatie. Volgens de facilitair managers zijn veel gebruikers op zichzelf gericht en voelt men zich alleen verantwoordelijk voor de eigen taken. Een bepaalde mate van vervuiling op de plek waar gewerkt wordt is voor gebruikers acceptabel.

Uit drie interviews met gebruikers blijkt dat vervuilend gedrag wordt beperkt door de sociale controle van collega's. Door gebruikers elkaar bewust te maken van het gedrag, kunnen zij worden aangezet om de werkomgeving schoon te houden. Ook blijkt uit de interviews dat vervuilend gedrag kan worden verminderd door controle en sanctiebeleid vanuit de organisatie.

Onderzoeksvraag 3: Welke attitudes van gebruikers spelen een rol bij de vervuiling van kantooromgevingen?

Uit de focusgroep blijkt dat een constructieve houding van gebruikers richting schoonmakers stimulerend is voor de schoonmaak. Ook blijkt dat de houding van gebruikers met betrekking tot vervuiling wordt bepaald door het verantwoordelijkheidsgevoel voor de werkplek. Schoonmakers zijn ervan overtuigd dat de kwaliteit van schoonmaak toeneemt wanneer de omgang met gebruikers positief verloopt.

Uit drie interviews met schoonmaak en facilitair managers blijkt dat dag-schoonmaak een positieve invloed heeft op de houding en het vervuilend gedrag van gebruikers. Het zien dat er wordt schoongemaakt op kantoor, kan gebruikers ervan bewust maken dat waarde wordt gehecht aan het schoonhouden van de fysieke omgeving.

Uit interviews met managers en vijf gebruikers blijkt dat de attitude van gebruikers wordt beïnvloed door het niveau van schoon zijn van een kantoor. Als gebruikers gewend zijn aan een schoon kantoor en wanneer de organisatie faciliteert naar een optimaal schoon kantoor, wordt volgens de managers de attitude van gebruikers gestimuleerd om het niveau van schoon te behouden.

Uit zes interviews met gebruikers blijkt dat zij kleine vervuiling zelf opruimen. Ook de facilitair managers menen dat kleine vervuiling door gebruikers wordt opgeruimd of gemeld bij de facilitaire dienst. Interviews met schoonmaakmanagers tonen aan dat gebruikers vervuiling vermijden dat niet door hen zelf is veroorzaakt. Ook blijkt dat storende vervuiling het werkplezier van gebruikers verminderd.

Onderzoeksvraag 4: In welke mate varieert de geproduceerde bevuiling bij gelijksoortige functies/werkactiviteiten?

Uit de focusgroep discussie en vier interviews met schoonmaak en facilitair managers blijkt dat variatie aan vervuiling optreedt tussen werkplekken en gemeenschappelijke ruimten waar meer verschillende mensen komen. Hoe meer verschillende mensen in een ruimte, hoe meer variatie aan vervuiling daar plaats vindt. Uit interviews met vijf gebruikers blijkt dat eigen werkplekken schoon worden gehouden omdat men daar zelf de hele dag zit. Voor de overige omgeving op kantoor voelt men zich niet verantwoordelijk en hebben gebruikers geen aandacht voor vervuiling.

Uit zes interviews met gebruikers blijkt dat vervuiling varieert tussen vaste werkplekken en flexwerkplekken. Op vaste werkplekken laat men sneller spullen achter op het bureau waardoor er minder kan worden schoongemaakt. Hier blijft vervuiling dus liggen. Flexwerkplekken zijn aan het begin en eind van de dag leeg, zodat er optimaal kan worden schoongemaakt. Ook blijkt dat gebruikers zich meer verplicht voelen om de flexwerkplekken netjes te houden. Flexwerkplekken zijn minder vervuilend dan vaste werkplekken.

Wat is de rol van de vervuiler?

Uit drie interviews met gebruikers blijkt dat binnen een kantoor per afdeling kan variëren hoeveel vervuiling wordt geproduceerd. De mentaliteit van gebruikers kan per afdeling verschillen, maar ook het soort werk dat er op een afdeling plaatsvindt is van invloed op de vervuiling van die afdeling. Een afdeling productie is meer vervuild dan een afdeling waar uitsluitend computerwerk plaatsvindt.

Uit interviews met twee facilitair managers blijkt dat gebruikers in lagere functies in grotere mate vervuilen vergeleken met gebruikers die hogere functies bekleden in een organisatie. Als reden wordt aangedragen dat managers vanwege hun voorbeeldfunctie naar het personeel toe meer aandacht hebben voor het beperken van vervuiling van de kantooromgeving.

Wat is de rol van de vervuiler?

H6 Aanbevelingen

Zoals al eerder is aangegeven, is dit een exploratief onderzoek. Op het gebied van vervuiligingsgedrag in kantooromgevingen is tot nog toe weinig onderzoek gedaan. Dit verkennende onderzoek kan op verschillende manieren een startpunt vormen om gericht onderzoek te doen naar het gedrag van gebruikers van kantooromgevingen. De antwoorden op de onderzoeksvragen bieden interessante aanknopingspunten en het wordt duidelijk waar mogelijkheden liggen voor vervolgonderzoek.

Nu we weten dat de indeling en inrichting van kantooromgevingen van invloed is op vervuiling, is het interessant om gericht onderzoek te doen naar de effecten van verschillende indelingen op vervuiling op kantoor. Ook het gebruik of misbruik van kasten, bureaus of ander meubilair zou onderzocht kunnen worden. Dit zou gedaan kunnen worden in de vorm van een experiment. Door een nieuwe situatie te creëren, waarin de hoeveelheid meubilair tot een minimum is beperkt, en die te vergelijken met de oude situatie met normale inrichting, kan worden onderzocht wat de effecten van de inrichting zijn voor vervuiling.

We weten dat werknemers gebruik maken van de faciliteiten, maar dat men zich niet verantwoordelijk voelt voor de staat van die faciliteiten omdat een gevoel van eigendom ontbreekt. Dit heeft als gevolg dat gebruikers weinig aandacht hebben voor vervuiling als deze niet storend is. Door bewustzijn te creëren en gebruikers te overtuigen dat men samen verantwoordelijk is voor een schone werkomgeving, zou vervuiling beperkt kunnen worden. Hier ligt een uitdaging voor verdere studie naar mogelijkheden om mensen bewust te maken en te activeren naar een schonere werkomgeving.

Het is belangrijk dat een organisatie een bepaald niveau van schoon nastreeft en aan werknemers laat zien dat dit niveau behouden moet blijven. Door vervuiling direct aan te pakken en gebruikers aan te spreken en te corrigeren wanneer vervuiling plaatsvindt, maakt een organisatie duidelijk dat wordt gestreefd naar het behouden van een schone kantooromgeving. Op die manier worden gebruikers gestimuleerd om bewust met vervuiling om te gaan. Het is interessant om te onderzoeken of een dergelijk beleid het effectief werkt. Verschillende methoden kunnen worden getest om te bepalen met welk beleid de beste resultaten zijn te behalen.

Het gedrag van gebruikers is in dit onderzoek onderzocht door middel van kwalitatieve interviews. De resultaten hiervan zijn echter niet generaliseerbaar vanwege de kleine sample. Een grootschalig surveyonderzoek kan bijdragen aan het bestuderen van de attitudes van gebruikers ten opzichte van vervuiling in kantooromgevingen. Het is tevens interessant om een natuurlijk experiment op te zetten waarin de invloeden van omgevingsfactoren, richtlijnen, restricties en regels met betrekking tot vervuiling, op het gedrag van gebruikers wordt onderzocht. Een dergelijk onderzoek kan leiden tot inzichten over effectieve middelen die kunnen worden ingezet om vervuilend gedrag te verminderen.

In dit onderzoek is een focusgroep discussie georganiseerd waarin schoonmakers met elkaar een discussie konden voeren. Dit heeft waardevolle inzichten opgeleverd vanuit het perspectief van de schoonmakers. Het organiseren van een of meerdere focusgroepen waarin deelnemers met uiteenlopende achtergronden een discussie kunnen voeren over onderwerpen met betrekking tot vervuiling in kantooromgevingen, zal naar verwachting interessante resultaten opleveren. De mix van achtergronden kan een discussie losmaken waarin onderwerpen worden besproken vanuit verschillende perspectieven. Deze gemengde discussie zou tevens een stimulans kunnen zijn voor het bewust omgaan met vervuiling in de werkomgeving.

De resultaten van de korte survey die aan de interviewrespondenten is voorgelegd, kunnen niet gegeneraliseerd worden, maar bieden wel aanknopingspunten voor vervolgonderzoek. Hoe gebruikers zichzelf en anderen zien en beoordelen met betrekking tot vervuiling op kantoor kan met een uitgebreid survey onderzocht worden. Resultaten van een dergelijk onderzoek kunnen inzichten opleveren over het gedrag en de attitudes van gebruikers.

Wat is de rol van de vervuiler?

Deze studie is van belang omdat kennis en inzicht in het gedrag van gebruikers van kantooromgevingen kan leiden tot interessante aanknopingspunten voor de schoonmaakbranche. Dit onderzoek moet gezien worden als een vertrekpunt voor verder onderzoek naar vervuilend gedrag in kantooromgevingen.

Referenties

- ⇒ Fanger, P. O., Lauridsen, J., Bluyssen, P. en G. Clausen (1987) "Air pollution sources in offices and assembly halls, quantified by the olf unit", Energy and Buildings, nr. 12 (1988) pp. 7-19
- ⇒ Groot, N. (2012) "Wc niet de vieste plek op kantoor, wat dan wel?", Elsevier.
<http://www.elsevier.nl/Carriere/nieuws/2012/5/Wc-niet-de-vieste-plek-op-kantoor-wat-dan-wel-ELSEVIER339425W/> bezocht op 16-01-2013
- ⇒ Kildesø, J., Tornvig, L., Skov, P. en T. Schneider (1998) "An intervention study of the effect of improved cleaning methods on the concentration and composition of dust", Indoor Air, nr. 8 (1998) pp. 12-22
- ⇒ Lemmens, N. (1998) "Belevingskwaliteit van schoonmaakdiensten", Facility Management Magazine, september 1998
- ⇒ Nederlandse Vereniging van Zeepfabrikanten (2013) "Milieubewust schoonmaken", NVZ.
<http://www.nvz.nl/internet/pages/template.php?rID=507&PHPSESSID=dd2e50812ec96dfbe68605ec7da215b3> bezocht op 17-01-2013
- ⇒ Stichting Stimular (2005) "Milieusparend schoonmaken is mogelijk en levert geld op!", Stimular. www.stimular.nl/uploads/files/Schoonmaak.pdf bezocht op 16-01-2013
- ⇒ Unilever (2006) "Reinigingsmiddelen", Unilever Nederland.
http://www.unilever.nl/Images/Reinigingsmiddelen_tcm164-108148.pdf bezocht op 17-01-2013
- ⇒ Vereniging Schoonmaak Research (VSR) (2000) "Basisprincipes Vuilverwijdering en Stofbestrijding", Samsom Alphen aan den Rijn: Kluwer
- ⇒ Wargocki, P., Lagercrantz, L., Witterseh, T., Sundell, J., Wyon, D. P. en P.O. Fanger (2002) "Subjective perceptions, symptom intensity and performance: a comparison of two independent studies, both changing similarly the pollution load in an office", Indoor Air 2002, nr. 12, 74-80

Bijlage I Topic lijst focusgroep

Topics

- Wanneer maken jullie schoon?
 - o Binnen of buiten kantoor tijden? Wat vinden jullie daarvan?
- Werken jullie alleen hier of ook in andere gebouwen?
 - o Hoe is dat precies geregeld? Wat vinden jullie daarvan?
 - Verschillen tussen de gebouwen?
- Hebben jullie genoeg tijd om alles schoon te maken?
 - o Te veel/ te weinig?
- Wat voor soorten vuil komen jullie vaak tegen?
- Hoe denken jullie over de hoeveelheid vervuiling?
 - o Valt het mee? Is het erg veel? Hoe komt dat?
- Welke plekken zijn er het meest vervuild?
 - o Wordt er daar voldoende schoongemaakt?
- Weten jullie misschien manieren om de vervuiling te verminderen?
- Wat vinden jullie van de mensen in het kantoor?
 - o Zijn ze aardig tegen jullie?
- Hoe doen de mensen in het gebouw tegen jullie?
 - o Respectvol? Maken jullie wel eens een praatje met ze?
- Helpen ze wel eens mee met schoonmaken?
- Zijn er verschillen tussen mensen in het gebouw?
 - o Mannen en vrouwen? Of tussen oudere en jongere werknemers?
- Ter afsluiting: heeft u iets gemist? Of wilt u nog wat toevoegen?

Bijlage II Interview vragenlijst gebruikers

Opening

- Uitleg over het doel, de duur en het onderwerp van het interview.
- Vertel dat ik geïnteresseerd ben in zowel positieve als negatieve informatie.
- Vertel dat het interview wordt opgenomen voor het uitwerken van de resultaten.
- Uitleg wat ik met de resultaten ga doen en dat ik de informatie vertrouwelijk behandel.

Openingsvragen

- Kunt u zichzelf voorstellen?
 - o Uw rol in de organisatie?
 - o Uw werkactiviteiten?

Welke factoren spelen een rol in het proces van vervuiling en schoonmaak in kantooromgevingen?

- Kunt u iets vertellen over interne en externe factoren?
- Over de hoeveelheid zichtbaar vuil?
- Welke verschillende soorten vuil?
 - o Verschil met vlekken?
- Oorzaken van die vervuiling?
 - o Mogelijke oplossingen?
- Waardoor wordt de vervuiling beïnvloed?

Welke gedragingen van gebruikers een rol spelen bij de vervuiling van kantooromgevingen?

- Hoe zou u het gedrag van gebruikers van kantooromgevingen omschrijven?
- Wat gebeurt er als iemand zelf iets vies maakt?
 - o Opruimen ja/nee?
- Hoe gedragen mensen zich als zij een vervuilde plek tegenkomen?
 - o Opruimen ja/nee?
 - o Meld hij/zij dit bij schoonmakers?
- Kunt u iets vertellen over vervuilingen waar u zich aan stoort of ergert?
 - o Hoe gaat u daar mee om?
- Hoe gedraagt men zich op de eigen werkplek in vergelijking tot gemeenschappelijke ruimten?
 - o Verschillen?
- Hoe kan het vervuilende gedrag volgens u worden aangepakt?

Welke attitudes van gebruikers spelen een rol bij de vervuiling van kantooromgevingen?

- Welke soorten vervuiling wekken de meeste ergernissen op?
 - o Door wie en hoe wordt die vervuiling veroorzaakt?
- Hoe gaat men daar mee om?
- Kunt u iets vertellen over de instelling of het gedrag van gebruikers?
 - o Wat vindt u van hoe anderen zich gedragen?
- Kunt u iets vertellen over de mate van verantwoordelijkheidsgevoel van gebruikers?
 - o Hoe zou dat verbeterd kunnen worden?
- Hoe zou de mate van vervuiling volgens u kunnen worden verminderd?

In welke mate varieert de geproduceerde vervuiling bij gelijksoortige functies/ werkactiviteiten?

- Welke werkactiviteiten leveren de meeste vervuiling op?
 - o Waarom juist die?

Wat is de rol van de vervuiler?

- Hoe zou vervuiling daarbij kunnen worden verminderd?
- Hoe wordt daar mee omgegaan door de mensen in juist die omgeving?
- Welke plaatsen op kantoor zijn het meest vervuild?
 - En welke minder?
 - Kunt u dat verklaren?
- Zijn er duidelijke verschillen in vervuiling tussen werknemers?
 - Jong/oud, man/vrouw
- Welke verschillen ziet u op uw kantoor vergeleken met andere afdelingen?
 - Hoe verklaart u dat?
- Hoe zou u het verschil tussen flexwerkplekken en vaste bureaus verklaren?
 - In hoeverre is dat van invloed op vervuiling?

Heeft u nog iets toe te voegen aan wat we zojuist behandeld hebben?

Afsluiting en danken voor het interview

Bijlage III Interview vragenlijst managers

Opening

- Uitleg over het doel, de duur en het onderwerp van het interview.
- Vertel dat ik geïnteresseerd ben in zowel positieve als negatieve informatie.
- Vertel dat het interview wordt opgenomen voor het uitwerken van de resultaten.
- Uitleg wat ik met de resultaten ga doen en dat ik de informatie vertrouwelijk behandel.

Openingsvragen

- Kunt u zichzelf voorstellen?
 - o Uw rol in de organisatie?
 - o Uw werkactiviteiten?

Welke factoren spelen een rol in het proces van vervuiling en schoonmaak in kantooromgevingen?

- Kunt u iets vertellen over interne en externe factoren?
- Over de hoeveelheid zichtbaar vuil?
- Welke verschillende soorten vuil?
 - o Verschil met vlekken?
- Oorzaken van die vervuiling?
 - o Mogelijke oplossingen?
- Waardoor wordt de vervuiling beïnvloed?

Welke gedragingen van gebruikers een rol spelen bij de vervuiling van kantooromgevingen?

- Hoe zou u het gedrag van gebruikers van kantooromgevingen omschrijven?
- Hoe gedraagt iemand zich als diegene zelf iets vies maakt?
 - o Opruimen ja/nee?
- Hoe gedragen mensen zich als zij een vervuilde plek tegenkomen?
 - o Meld hij/zij dit bij schoonmakers?
- Kunt u iets vertellen welke vervuilingen het meest storend zijn?
 - o Waarom juist deze?
 - o Welke minder?
- Welke verschillen ziet u tussen gebruikers op hun eigen werkplek en gemeenschappelijke ruimten?
- Hoe kan het vervuilende gedrag volgens u worden aangepakt?

Welke attitudes van gebruikers spelen een rol bij de vervuiling van kantooromgevingen?

- Welke soorten vervuiling wekken de meeste ergernissen op bij gebruikers?
 - o En bij schoonmakers?
 - o Door wie en hoe wordt die vervuiling veroorzaakt?
- Hoe gaat men daar mee om?
- Kunt u iets vertellen over de instelling of het gedrag van gebruikers?
 - o Wat vindt u van hoe anderen zich op kantoor gedragen?
- Kunt u iets vertellen over de mate van verantwoordelijkheidsgevoel van gebruikers, m.b.t. vervuiling?
 - o Hoe zou dat verbeterd kunnen worden?
- Hoe zou de mate van vervuiling volgens u kunnen worden verminderd?

In welke mate varieert de geproduceerde vervuiling bij gelijksoortige functies/ werkactiviteiten?

Wat is de rol van de vervuiler?

- Welke werkactiviteiten leveren de meeste vervuiling op?
 - o Waarom juist die?
- Hoe wordt daar mee omgegaan door de mensen in juist die omgeving?
- Welke plaatsen op kantoor zijn het meest vervuild?
 - o En welke minder?
 - o Kunt u dat verklaren?
- Zijn er duidelijke verschillen in vervuiling tussen gebruikers?
 - o Jong/oud, man/vrouw
- Welke verschillen ziet u op uw kantoor tussen verschillende afdelingen?
 - o Hoe verklaart u dat?
- Hoe zou u het verschil tussen flexwerkplekken en vaste bureaus verklaren?
 - o In hoeverre is dat van invloed op vervuiling?

Heeft u nog iets toe te voegen aan wat we zojuist behandeld hebben?

Afsluiting en danken voor het interview

Bijlage IV

Stellingen voor survey

Stellingen

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen. U kunt het kenbaar maken door een X te zetten op de lijn, op de plek die overeenkomt met uw beoordeling van de stelling. Variërend van "helemaal mee oneens" aan de linkerkant tot "helemaal mee eens" aan de rechterkant van de lijn.

	Helemaal mee oneens	Helemaal mee eens
Bij mij op kantoor is het altijd voldoende schoon		
Een schone werkplek bevordert de productiviteit van mijn werk		
Hoe meer mensen op kantoor, hoe groter de vervuiling		
Vervuiling komt omdat er te weinig wordt schoongemaakt		
Ik ruim altijd mijn eigen gemaakte vervuiling op		
Een schone eigen werkplek vind ik zeer belangrijk		
Er zou vaker moeten worden schoongemaakt op kantoor		
Opruimen laat ik vaak aan anderen over		
Ik zeg er wat van als iemand zijn rommel laat liggen		
Aan het eind van de dag is mijn bureau altijd leeg		
Je moet zelf zorgen dat je werkplek schoon is		
Ik erger mij vaak aan het vervuilingsgedrag van anderen		
Mannen veroorzaken meer vervuiling dan vrouwen		
Er wordt te weinig aandacht geschonken aan vervuiling		

Bijlage V Uitwerking focusgroep discussie

Welkom & Introductie

Om te beginnen wil ik jullie vertellen dat ik geïnteresseerd ben in waar jullie zoal schoonmaken. Of dat alleen hier is of ook in andere gebouwen. Zeg maar jullie ervaringen daarmee, en wanneer...als iemand wil beginnen...

- (J) Wij, A, R en ik, de anderen weet ik niet, maken op verschillende objecten schoon. We beginnen hier s' morgens op de universiteit. En dan beginnen we s' middags op school. En vaak misschien nog tussendoortjes. Of als er een collega uitvalt. Dus wij maken eigenlijk best wel hier en daar schoon. Ja.

Dus is dat vooral binnen of buiten kantoortijden? Of verschilt dat ook?

- (M) Daarbuiten meestal, overdag soms ook. Maar meestal buiten kantoortijden.

Vinden jullie dat ideaal? Of is het lekkerder om gewoon overdag te werken?

- Nee dan lopen ze allemaal in de weg, nee precies dat is niks. Beginnen lekker vroeg voordat de mensen komen. – Om kwart voor 6 was ik al bezig hoor. Fijn. Dan is het zo lekker stil en heb je alle ruimte om je werk te doen. En omdat je vroeg begint heb je daarna nog wel eens wat tijd over om een bak koffie te drinken. Want dat natuurlijk ook best belangrijk. Niet altijd hoor maar vaak wel. Kijk ik begin ook smorgens al om 6 uur dus dan heb je niet het sociale contact dus daarom is koffiepauze ook wel lekker. Meestal om een uur of 8, half 9 gaan we dan een bak koffie doen. Maar het is wel zo dat als je buiten 10 minuten een bak koffie gaat drinken dat je die tien minuten later wel nog inhaalt, want je tijd gaat wel door. Maar ik vind het altijd prettig om alles lekker schoon te maken en dan komen de mensen en dan wordt ik nog wel vaak aangesproken van “J kun je dit nog even doen, of J de glasbak zit vol, kun je die nog even doen?” Weet je, dat regel ik dan ook nog eens een keer binnen en buiten mijn werktijd.
- Maar Jannie jij bent te goed! Dat is echt zo, maar daar gaat het niet om, maar ik ben gewoon flexibel, als iemand wat aan me vraagt dan ben ik gewend om dat even te regelen. Ik ben hier meestal zo tegen kwart voor 6, 6 uur. En dan werk ik tot half tien kwart voor 10 en dan behandel ik ook vaak nog telefoontjes of dat ik iets vergeten ben gisteren, en dat ik dat dan nog even ga doen. Dat komt er allemaal extra bij.
- Het is zeg maar zo dat de storende werkzaamheden voor en na werktijden gebeurt, zoals stofzuigen en andere dingen die echt lawaai maken, en dat wat we overdag kunnen doen dat loopt dan een beetje door gedurende de dag-schoonmaak.
- Maar het is echt fijn zo s'ochtends als er niemand is. – ja dat vind ik ook. Dan kun je lekker opschieten. Soms zeggen ze ook wel van ja, je moet ook aan je sociale contacten denken, maar dan denk ik ja opschieten, volgende...die sociale contacten komen later wel.
- Maar dit kan niet altijd. Want als de opdrachtgever gewoon zegt dat we om 7 uur gaan beginnen, dan gaan we om 7 uur beginnen, dat is ook niet anders. Want de werktijden zijn 7 uur. Wij hebben pasjes, dus wij kunnen het gebouw in maar dat heeft ook niet iedereen. Dus het is wel fijn dat we de nodige vrijheid wel hebben. Er moeten geen klachten komen en zo maar als de opdrachtgever wil dat we op een bepaald tijdstip beginnen dan doen we dat. Dat heeft ook te maken met de veiligheid van ons, dat we helemaal alleen in het pand lopen. Dat vinden sommige opdrachtgevers niet fijn. Opdrachtgevers zijn verantwoordelijk voor onze veiligheid dus daar hebben we ook rekening mee te houden. Dus het hangt af van de opdrachtgever en van de klant hoe laat wij kunnen beginnen met schoonmaken. De een doet er moeilijker over dan de ander. Je moet natuurlijk niet denken over de ergste scenario's wat er allemaal kan gebeuren, maar het is wel te begrijpen dat opdrachtgevers daar toch enigszins rekening mee willen houden. Dat vinden we ook niet zo erg. Het komt erop neer dat 'hoe eerder je kan beginnen, hoe fijner het is'. Dan heb je lekker de ruimte en vrijheid en dan word je ook niet weggejaagd. Dat gebeurt ook wel eens, dat een klant je op dat moment even niet kan hebben.

Is er daarin ook een verschil tussen gemeenschappelijke ruimtes en de kamers waar mensen alleen werken?

- Dat heb je heel snel in de gaten, want meestal vraag ik het gewoon 'of ik stoort' of dat ik gewoon aan de slag kan, en dan geven ze vaak al aan of het wel of niet gelegen komt. En dan doen ze de deur dicht en dan mag je gerust de gang stofzuigen, maar op die kamer mag je dan niet komen. Sommigen wuiven ons een soort weg, dat je er niet mag komen. Of ze vragen of je over een uurtje terug kan komen? Maar ja dat gaat dan niet met mijn overige werkschema. Of dan ben ik al thuis. Ja die types heb je er ook bij.

Ok en over het tijdsbestek, of de hoeveelheid tijd die jullie hebben voor het schoonmaken. Kunnen jullie de werkzaamheden die jullie moeten doen ook binnen die tijd doen?

- Nee, zeker niet. Op sommige kantoren kun je je werk snel uitvoeren maar meestal kom je wel tijd tekort om alles echt schoon te maken. Sommige afdelingen zijn viezer dan andere en daar heb je dan ook meer tijd voor nodig. Het is niet zien hoeveel tijd je ergens voor krijgt en dan kun je kijken wat je er allemaal mee kunt doen. Het is meestal pakken wat je pakken kan en laten liggen wat niet zo heel belangrijk is.
- (D) Even om een beeld te schetsen, dit is een gebouw waar meerdere klanten in zitten, en de algemene ruimtes maken wij in opdracht van de universiteit schoon, en de klanten bepalen zelf hun eigen werkprogramma's, dus er zijn klanten bij die landelijk worden ingekocht en die dus best wel scherp zijn verdeeld qua uren en arbeid. En er zijn er ook bij waar het wat makkelijker en beter gaat. Als het goed is merken jullie ook dat verschil.
- Jij wij werken dus voor A. en voor de universiteit, dus in principe hebben wij het gewoon goed. Heel fijn en overzichtelijk pand om in te werken. Maar er zitten ook eigen bedrijven in.

Dus qua indeling is het fijn werken?

Wat is de rol van de vervuiler?

- Ja super, niets te klagen. Mensen werken ook vaak mee. Heel vriendelijk. Wij lopen al heel wat jaartjes mee hier maar de mensen doen nooit ergens moeilijk over. Het heeft er ook gewoon mee te maken dat je iets terugkrijgt van de mensen omdat je altijd voor hun eigenlijk schoonmaakt en ervoor zorgt dat zij in een schoon kantoor kunnen werken. Als iemand wat vraagt of ik iets zou willen doen, nou ja prima! Je helpt elkaar op die manier. Het is vaak maar iets heel kleins maar het zorgt toch voor een goede sfeer. Soms staat er een vraag in het logboek of ik iets specifiek wil doen, dan mag ik er iets anders voor laten. Maar ja wat dan? Ik kan toch niet andere ruimtes vies laten? Dat kan gewoon niet. De keuken kan niet, de koffiemachine kan niet, die moet schoongemaakt en worden bijgevuld. En de wc's moeten ook altijd gedaan worden. Dus ja wat laat je dan liggen? Dus vandaag heb ik een half uur langer gewerkt om het allemaal af te krijgen, maar dan ga ik morgen ook wel een half uur eerder weg. Zo moet het dan maar.
- Het is wel eens voorgekomen dat er nog na gebeld wordt dat het onacceptabel was dat er niet gestofzuigd was en dat er per se nog iemand moest terugkomen. Toen is Martijn helemaal teruggefietst van zijn huis en eenmaal aangekomen hoeft het dan niet meer. Dat wil ik hem ook niet aandoen. Dus dan blijf ik nog wel wat langer en dan stofzuig ik wel en dan ga ik de volgende dag gewoon eerder weg. Dan moet het maar zo.
- Je kan dit niet altijd doen, maar je hebt dit goed opgelost want je moet de klant wel tevreden houden natuurlijk. Zo moet dat ook, dat inzicht moet je ook wel hebben, want je wilt natuurlijk niet die klant kwijt. Je moet gewoon zien wat je kan laten liggen en wat niet, ja dat moet wel als je zo weinig tijd hebt. Maar ik vind het niet erg om te doen hoor, het is elke dag weer een uitdaging. Je begint elke dag weer van het gaat gewoon lukken en dan zie je later op de dag dat het helemaal niet gaat lukken. Maar ja dat zie je dan wel weer. Maar het is niet prettig om al met tegenzin naar je werk te gaan smorgens. Dus ja, ik kan wel eens chagrijnig worden, daar niet van, dat je baalt dat het weer niet binnen de tijd lukt, maar dan denk je ja... Binnen de hoeveelheid uren gaat het gewoon niet. Elke dag probeer je het gewoon weer opnieuw om alles of zo veel mogelijk af te krijgen.
- Bepaalde contactpersonen willen gewoon heel veel werk gedaan hebben binnen een veel te korte tijd. En meestal lukt het gewoon niet allemaal wat er in het logboek staat. Soms kan ik daar wel echt kwaad om worden, maar daar schiet je ook niets mee op, dus dan ga je maar weer aan het werk.
- Persoonlijk contact met je contactpersoon of opdrachtgever is prettig om af te stemmen hoe het werk verloopt en of er bijzonderheden zijn, en of het werk gedaan kan worden in die korte tijd. Want sommige contactpersonen zijn heel erg verwend bij A., die denkt dat alles maar zomaar kan gebeuren.
- Klantvriendelijkheid is heel belangrijk, want je werkt in opdracht van de klant dus die wil je tevreden houden. Maar dat is niet altijd makkelijk als er dingen gevraagd worden die niet haalbaar zijn. Kan niet altijd maar dan kun je bij de baas terecht. Om de klanten bij A. te houden doen we een hoop om ze maar tevreden te houden en te laten zien dat het werk goed gedaan wordt.
- Commanderen van sommige opdrachtgevers is niet te doen. Maar blijf vriendelijk voor de klant. Soms lijkt het zelfs zo dat de klant wel heel erg wordt verwend met de schoonmaak. Om de klant tevreden te houden. Alles voor de klant, maar op een gegeven moment houdt het wel op. Wat niet gaat, gaat gewoon niet. Soms moet je gewoon de discussie aangaan met de opdrachtgever als zij vragen om dingen die niet reëel zijn, en dan moet je afstemmen wat er wel en wat er niet mogelijk is. In bepaalde hoeveelheid tijd kun je een bepaalde hoeveelheid taken doen en meer dan dat is onmogelijk. Ze moeten ook wel weten waar de grens is. Soms moet je gewoon zeggen dat het niet kan, en dat het de volgende dag zal gebeuren.
- Bijvoorbeeld een whiteboard dat schoon moet waar met verkeerde stift op is geschreven. Daar heb je eigenlijk een chemisch middel voor nodig maar dat hebben ze niet meer. Met schuurspons en jij durf ik het niet aan, bang voor schade. Ze stond te kijken toen ik haar een sponsje en schoonmaakmiddel gaf, want ikzelf ga dat niet doen zei ik.
- Een goede werksfeer kun je creëren door als opdrachtgever en schoonmakers normaal en duidelijk met elkaar om te gaan. Door haalbare doelen te stellen en duidelijk met elkaar af te spreken wat er wanneer en in welke tijd kan gebeuren, blijft de werksfeer aangenaam. Het gaat erom dat je normaal als mens met elkaar omgaat, dat is heel belangrijk. Je gaat niet iemand terug laten komen en daarna weer onverrichter zake weg sturen. Dat doe je gewoon niet.

Om daar op in te gaan, komt het vaak voor dat mensen zo tegen jullie doen?

- Nee dat niet, zijn uitzonderingen, heb er in mijn carrière maar twee gekend die zo deden. Ik blijf gewoon altijd netjes en zeg het als het niet gaat lukken. Dat doen we eigenlijk allemaal. Maar misschien kan de opdrachtgever dat van de een makkelijker hebben dan van de ander, want B doet het in feite ook gewoon. Ja, je moet gewoon netjes blijven, ook als je even denkt van 'oh...wat een raar mens is dat...' Maar voor de rest zijn de mensen harstikke lief en hebben we nooit problemen met ze. In dit gebouw zijn ze eigenlijk altijd zo aardig voor/tegen ons. Heb in ruim 12 en een half jaar maar 2 van zulk soort mensen meegemaakt dus dat valt reuze mee toch? Op de universiteit waren ze ook altijd harstikke aardig.

Dus over het algemeen zijn ze heel respectvol en aardig?

- Ja absoluut.

En als jullie zien dat mensen iets vuil maken, als ze iets morsen of zo, hoe reageren zij daar dan op? Of helpen ze zelf mee?

- Ja meestal helpen ze zelf wel mee met opruimen, zeker als je het ziet. Er zijn ook schoonmakers die van zichzelf zeggen dat ze maar een schoonmaakstertje zijn, maar dat is niet waar, ik werk hier al zo lang en ik krijg ook echt gewoon respect van de mensen. Maar dat is gewoon wederzijds respect he. De mensen waarderen het ook echt als het weer schoon is en weer lekker ruikt. Dan zeggen ze dat echt tegen je en je krijgt altijd wel positieve reacties. Op scholen ook wel vaker.
- (D) Als ik het wat breder trek over de hele vestiging dan moet ik ook eerlijk zeggen dat ik die geluiden ook niet echt herken, dat mensen geen respect voor de schoonmakers hebben of zo.
- Je hebt aparte gevallen die anders reageren of doen dan de rest, maar dat zijn echt uitzonderingen. Maar dan moet ik me echt inhouden om niet iets terug te zeggen. Maar het is wel zo dat wij ons werk doen en ook moeten doen zonder daar andere mensen mee tot last te zijn, bijvoorbeeld met stofzuigerslang in de gang laten liggen of zo. Maar goed daar hoeven mensen ook niet zo op te reageren.

Wat is de rol van de vervuiler?

Misschien een voor de hand liggende vraag, maar op welke plaats in een kantoor wordt het meest vervuild en welke soorten vuil zijn daar dan vaak?

- Bureaus en vloeren. Koffie, kruimels, shag, teennagels, nagels ja, naast de prullenbakken liggen vaak proppen of dingen die er net naast zijn gegooid en die laten ze dan liggen. Veel vlekken op vloerbedekking daar. De grootste klagers maken vaak het meeste vies. En die moeten daar dan ook zelf tegenaan kijken dus dat snap ik dan niet dat je zelf zo veel vuil maakt.
- Maar goed, je weet dat als je schoonmaker bent dat je geen schoon werk te doen krijgt. Maar ik vind wel dat als mensen iets naast de prullenbak gooien dat ze dan wel even kunnen opstaan en het er wel in gooien. Das een kleine moeite maar daar krijg je wel die vieze kringetjes van bij de prullenbakken.
- Ik heb wel eens mensenpoep moeten opruimen in de kelder, dan had daar gewoon iemand zitten poepen. Dan ben je toch niet wijs? Op de universiteit zat het in de toiletten ook wel eens aan de muren en ja dat moet je dan wel gewoon schoonmaken. Op scholen ook, maken ze wc-papier nat en gooien dat dan op t plafond.
- Ik denk wel vaak "dat doe je toch thuis ook niet?" maar ja het gebeurt toch. Maar kantoren en scholen kun je denk ik niet met elkaar vergelijken. Scholen zijn vaak vuiler dan kantoren. Op kantoren doe je bijvoorbeeld dinsdags alle bureaus en kasten en elke donderdag stofzuigen, maar op scholen is het iedere dag wel gewoon hetzelfde, dan moet alles elke dag weer opnieuw gebeuren. Altijd limonade op de grond, boterhamresten en dergelijken. Op scholen is alles wat extremer. Universiteiten zijn wel altijd leuk om te doen. Collegezalen en zo.

Hebben jullie het idee dat er voldoende wordt schoongemaakt op de plekken die erg vervuild zijn? Of zou dat wel wat meer of vaker mogen?

- Ja het kan natuurlijk altijd wel meer, en er mag bijvoorbeeld wel een uur bij per dag. Maar het houdt een keer op natuurlijk met wat je kunt doen in de beschikbare tijd. Op sommige plaatsen zou een uur per dag extra wel een verschil maken omdat je dan ook meer dingen kunt doen, zoals stoelpoten, richels en randjes en dat soort extra dingen. Want ik vind dat die stoel en tafelpoten en de richels en randjes er verschrikkelijk uit zien en dan moet ik me weer verontschuldigen, maar ja ik kan het er gewoon niet bij doen in de gegeven tijd.
- Want waarom zou je 3 man op een dure zaterdag inhuren als het zelfde werk door ons in een extra half uur per dag gedaan kunnen worden? Die dingen snap je toch niet. Daar heb je nou 100% gelijk in, dat vind ik ook ja!
- Elke dag blijf je al langer dan dat eigenlijk moet, omdat je het wel gewoon schoon wilt achterlaten, want je red het gewoon niet. Maar soms denk ik ook 'waar doe ik het eigenlijk voor?' Het ligt er ook gewoon aan wat de opdrachtgever wil, maar het moet wel haalbaar zijn. Een opdrachtgever moet wel ook met respect met ons omgaan en niet denken dat we alles maar klakkeloos uitvoeren. Maar we gaan nu wel heel diep op een klant in, hoeveel de ervaringen interessant zijn is dat misschien niet helemaal de bedoeling.
- Je kan hier wel een jaar over praten, ook omdat wij er allemaal wel voor gewerkt hebben en dan deel je dit soort dingen die eigenlijk gewoon niet kunnen van zo'n opdrachtgever/klant. Dit is gewoon een voorbeeld van slechte ervaringen met een bepaalde klant. Maar we doen ook alles om ons baantje te behouden, dat speelt ook een rol, maar je moet het niet overdrijven, er zijn ook grenzen en dat zeg ik ook wel meteen. In het begin loop je jezelf over de kop wat je allemaal niet kan doen, maar nu is dat niet meer zo en doe je gewoon je ding.
- Maar ik vind het nog steeds niet erg om te doen, vind mijn werk wel leuk nog steeds. Je blijft bezig en de tijd gaat snel. Ik hou er niet van om niks te doen dus.

Weten jullie misschien manieren om bepaalde vervuilingen te verminderen? Om het bij de bron al te verminderen?

- Ik sta bijvoorbeeld op een school te werken en dan worden maar een keer per week de stoelen op tafels gezet, en dat moet je gewoon altijd laten doen. Schoolleiding of conciërge zou daar op moeten letten vind ik. Dat zou je tegen de leerlingen kunnen zeggen dat ze dat moeten doen, dan maakt het makkelijker schoon. Het gebeurt wel maar niet overal en dat is jammer. Het is ideaal want dan kun je overal goed bij. Nu veeg ik er wel eens omheen, om de stoelen. Met stofzuigen en met wissen is dat wel heel erg handig als je er goed bij kunt. Dat kan al vanuit de leiding worden aangegeven.
- Ook de bureaus leegmaken zou een hoop schelen. Dat maakt het voor ons makkelijk. Soms denk ik wel 'die dingen doe je toch thuis ook niet? Waarom hier dan wel?' Als je hebt gestofzuigd is het vaak de volgende dag alweer vies maar daar doe je niks aan, daar laat je dan toch niet speciaal iemand voor terugkomen? Soms zie je hoe veel vervuiling er is op een dag, dan denk je wel van ja dat doe je thuis ook niet. Das niet normaal. En dan wel gaan zeuren dat het zo vies is. Als je zelf vies maakt en er dan over gaat zitten zeuren dat kan gewoon niet, dan moet je zelf ook maar een beetje uitkijken wat je allemaal doet.
- Sommige afdelingen zijn ook gewoon schoner dan de andere, dus het kan wel! Dat heeft ook te maken met de mentaliteit van het personeel dat er rondloopt. Je kan ook zien waar jonge mensen zitten en waar oudere mensen zitten. Maar op een kantoor moet toch een leidinggevende zitten die dan zegt van 'jongens, dit kan zomaar niet' als het zo vies is. Dat diegene wel mensen aanspreekt als zij hun werkplek zo vuil achterlaten. Dat zou ik wel doen als ik op kantoor zou zitten.
- Het begint wel met mentaliteit. Als je bijvoorbeeld een clean desk beleid aanhoudt dan maak je het ook voor de schoonmakers wel makkelijker om hun werk te doen. Maar als er dan een mail wordt gestuurd dat er op de rotzooi gelet moet worden dan gebeurt dat dan ook een week, maar daarna gaat het gewoon weer zoals voorheen. Maar het is wel beter als de vensterbanken leeg zijn, de hoge kasten leeg zijn, dat soort dingen helpt ons wel. En de kasten dicht, dat scheelt ook echt een hoop. Dat is zo fijn want dat bespaart je een hoop tijd.

Ok, als we even kijken naar de werknemers van een kantoorpand, zie je dan grote verschillen tussen de mensen? Man of vrouw, of ouder en jonger?

- Ja he. Bij allebei zie je wel verschillen ja. Oudere mensen zijn gewoon wel wat netter, laten we eerlijk wezen. Oudere mensen maken bijna niet vies. Ho dat moet je niet zeggen, dat is bij mij best wel voorgekomen. De vloeren zijn bij sommigen best vies. Dat zijn inderdaad een of twee kantoren die je wel elke dag moet stofzuigen ja. Maar over het algemeen is het wel een nette afdeling.

Wat is de rol van de vervuiler?

- Hoe je t ook wend of keert, je doet gewoon je taken en je maakt je uren en wat je niet kunt doen op de dag dat doe je dan de volgende dag. En je hebt fijne klanten en je hebt minder fijne klanten. Ik merk vaak, dat als je je klanten ook maar een heel klein iets geeft, dan heb je er een goeie klant aan. Want mensen zijn toch ook wel heel gauw tevreden te stellen. En die goeie sfeer is ook belangrijk om in te werken. Zo heb ik dat geleerd.

Tot slot zou ik willen vragen of jullie zelf nog dingen hebben die nog niet zijn langsgesproken, waar we het nog niet over hebben gehad.

- Dat we het werk wel heel leuk vinden, en dat de collega's gezellig zijn is ook belangrijk. Ja ik vind mijn werk nog wel steeds heel leuk, met af en toe wel eens een mindere dag maar het is wel heel leuk vind ik. Terwijl andere mensen het maar niks vinden als ze horen dat je in de schoonmaak zit. Zei mijn zus laatst dat ik echt vies werk had terwijl zij demente bejaarden moet wassen.
- Je moet het ook wel leuk vinden om schoon te maken, anders is het denk ik geen leuk werk. We krijgen hier ook altijd hele positieve reacties dat het weer lekker fris ruikt en schoon is, en dan krijg je daar toch wel een fijn gevoel van ja. Maar je hebt natuurlijk ook uitersten, dat het bijvoorbeeld helemaal niet leuk is, maar ja dat heb je overal wel denk ik. Wat hier vaak zo is, is dat de mensen heel aardig zijn maar dat de secretaresses de boel verzieken. Heel erg zeuren over kleine dingen en zo. Die mensen zijn er ook. Zo een secretaresse die denkt dat ze directeur is.
- Maar het loopt gewoon goed. Mensen zijn aardig en tevreden, maar het kan natuurlijk verschillen per afdeling waar je werkt. Het is natuurlijk gewoon zo dat je een x aantal uren hebt en je moet het ook voor jezelf leuk maken. En je doet wat je kan doen. En soms spreek je met de klanten specifiek af wat je wel en wat je niet op een bepaalde dag kunt doen, en dan doe je dat de volgende dag. Als je die dingen goed afsprekt met je klanten dan loopt die werkverhouding ook gewoon prima. Dat gaat dan heel goed.
- Je zoekt gewoon naar een oplossing en als je daar flexibel in bent dan kun je heel makkelijk met verschillende situaties omgaan. Als je goed communiceert dan kun je goede afspraken met elkaar maken en dan is het voor iedereen duidelijk wat er gaat gebeuren. Als je ook maar gewoon beleefd bent tegen je klant en tegen je opdrachtgever dan gaat het goed. Dan kun je daarna onderling wel over dingen praten. En dan lach je er gewoon weer om met elkaar als er weer iets grappigs is gebeurd.

Bijlage VI Uitwerking interviews gebruikers

Uitwerking interview gebruiker 1

Kunt u zichzelf even voorstellen?

Ik ben MB en ik werk op het CG in G. Daar geef ik les en een groot gedeelte van mijn taken bestaat uit zorg, de leerlingenzorg.

Wat zijn uw werkactiviteiten?

Ik geef les, en daarnaast hou ik allerlei gesprekken met verschillende personen, leerlingen en ouders en organisaties, zorgstructuren. Over de gang van zaken van de personen.

Is er veel zichtbaar vuil aanwezig?

Ja, het afval van de leerlingen dat is overdag. En dat wordt s'avonds schoongemaakt. Ehh...eigenlijk te weinig door de leerlingen zelf, maar dat wordt dus schoongemaakt door een schoonmaakbedrijf.

Als iemand iets vies maakt, maakt diegene dat dan zelf schoon?

Dat stimuleren we wel

En als diegene dat niet doet, wordt die er dan op aangesproken?

Ja meestal wel. Maar soms weet je ook gewoon niet wie het gedaan heeft. En soms laten mensen het ook gewoon bewust achter.

Wat gebeurt daar dan verder nog mee?

Nou, als ik langsloop dan ruim ik het nog op. En soms zoek ik iemand als er andere dingen nodig zijn om het schoon te maken wat je niet zelf kan doen of bij je hebt. Als je het niet gewoon in de prullenbak kunt gooien of zo.

Waarom ruim je dat dan zelf op?

Ik vind het smerig om te werken in een vieze omgeving. Dat is niet plezierig.

Zijn er dingen waar u zich aan stoort op het gebied van vervuilend gedrag in uw werkomgeving?

Het stoort me dat mensen papieren op de grond gooien of restanten van brood. Of dat mensen handdoekjes op de wc's naast de prullenbakjes gooien en niet opruimen. Dat stoort mij.

Hoe gaat u daar mee om?

Nou dan doe ik het zelf, en dan noem ik het bij de directie of bij de clavigers dat het plaatsvindt. Of docentenkamer of betrokken personen. Ik leg het onderwerp ter discussie op tafel omdat ik vind dat er wat mee gedaan moet worden.

Hoe gedragen andere mensen zich als zij zo een vervuilde plek tegen komen?

Sommigen lopen er gewoon overheen zonder er naar om te kijken en doen helemaal niks, maar anderen doen hetzelfde als dat ik doe. Maar dan wordt het wel gemeld bij de conciërge en dan wordt het opgeschreven in een boekje/logboek voor de schoonmakers van het schoonmaakbedrijf. Nadeel is wel dat de schoonmakers steeds minder tijd krijgen omdat er minder geld is om het goed schoon te maken.

Zijn er verschillen in hoe mensen zich gedragen tussen gemeenschappelijke ruimten en persoonlijke ruimten?

Ik denk dat men zuiniger is op hun eigen plek dan op de gemeenschappelijke plaatsen in het gebouw. Omdat het niet van hun zelf is. Ik hou mijn eigen werkplek wel netjes maar die maak ik niet schoon, dat doet het schoonmaakbedrijf.

Speelt u daar nog op in?

Ja ik zorg wel dat mijn bureau opgeruimd en leeg is, en de spullen in de kast, zodat zij er wel gewoon bij kunnen. Ik gooi natuurlijk wel gewoon het afval in de afvalbak, maar ik leeg dat niet, dat doet het schoonmaakbedrijf.

Wat vindt u van de manier waarop de schoonmaak is georganiseerd?

Ze organiseren zichzelf wel goed, maar ze hebben gewoon te weinig tijd voor hun taken, en dat zie je dan ook aan het schoonmaken.

Wat doet u zelf als u een vlek maakt of morst?

Wat is de rol van de vervuiler?

Dan pak ik een doekje en maak ik het schoon. Altijd wel eigenlijk.

Vindt u dat er voldoende wordt schoongemaakt?

Nee, er is geen geld voor of er wordt niet genoeg geld voor vrijgemaakt. Ik vind dat het wel meer zou moeten gebeuren. Ik vind dat ook bijvoorbeeld de stoelen echt goed moeten worden schoongemaakt. En de bank en de tafels. Maar dat gebeurt nu vrijwel nooit. Of 1x per jaar. De vloer en tafels worden wel gedaan, maar soms zie ik schoonmakers ook om tafelpoten heen vegen en dan wordt niet alles dus helemaal schoon. Ook in de wc's vond je weken na een evenement nog snippers op de vloer van dat evenement. Dan zie je dat het niet heel erg goed wordt schoongemaakt en dat is best erg. Dat zou echt beter moeten.

Wordt er wat van gezegd als iemand niet opruimt wat diegene vies maakt?

Ja.

Hoe is de bedrijfscultuur mbt schoonmaak? Vanuit het management geregeld?

Ze huren een schoonmaakbedrijf in en die moeten zorgen dat het in orde komt. Er is dan een iemand die contact onderhoudt met het schoonmaakbedrijf over de gang van zaken. Weet niet hoe er een bepaalde vorm van controle is geregeld. Ik denk dat het wel gecontroleerd wordt. De schoonmakers noteren dagelijks wat zij hebben gedaan en dat wordt door de conciërges ook genoteerd en als er dan bepaalde dingen zijn die niet goed genoeg zijn gebeurd dan wordt dat wel gecommuniceerd naar het schoonmaakbedrijf. Er wordt dus als het ware een logboek bijgehouden. Als er bijvoorbeeld te kleine vuilniszakjes in de prullenbakken worden gedaan zodat het vuil er gemakkelijk naast terechtkomt, wordt dat opgeschreven zodat het de volgende keer niet weer gebeurt.

Zijn er specifieke gedragsregels in het gebouw m.b.t. vervuiling?

Geen ijs en frieten binnen opeten. Geen andere vette producten die makkelijk vies maken. En geen kauwgom kauwen in de lokalen omdat die onder de tafels worden geplakt. En dat gebeurt natuurlijk ook veel. Dat is een enorme vervuiling.

En wat is het reinigingsbeleid in het gebouw? Bij de gebruikers in het gebouw zelf.

Niks, weet ik niet of daarover beleid is.

De manier van schoonmaak, welke methoden worden gebruikt?

Dweilen en doekjes. Weet niet precies wat voor doekjes.

Welke plaatsen in het gebouw zijn het meest vervuild?

Droge vervuiling is het meest in de aula, of kantine. En de gangen. Waar gegeten wordt voornamelijk. Ook buiten. Maar dat wordt ook wel altijd opgeruimd door middel van corveediensten. Minder vervuild zijn de lokalen, dat is je eigen werkplek en dan zorg je dat je leerlingen hun troep opruimen.

Verschil in vervuiling per dagdeel?

Vervuiling voornamelijk in en rondom de pauzes. Dan vervuilt het extra. In de winter met nattigheid bij het naar binnen lopen, dan worden de gangen wel meer vervuild ja. Geen verschil per dag van de week.

Zijn er duidelijke verschillen tussen mannen en vrouwen of jong en oud?

Nee niet opvallend.

Hoe zou de mate van vervuiling gereduceerd kunnen worden?

Goede prullenbakken en in voldoende mate aanwezig. Mensen erin opvoeden om eigen rommel op te ruimen d.m.v. gedragsregels in een gebouw. Als je met zo ontzettend veel mensen in een gebouw bent dan wordt er veel vervuild. Als dan een iemand ergens mee begint wordt het vaak overgenomen. Dan laat de 2^e, 3^e, 4^e...10^e ook zijn rommel slingeren. Als je dat zou kunnen reduceren zou dat heel mooi zijn.

Heeft u nog iets toe te voegen?

Nee denk het niet.

Uitwerking interview gebruiker 2

Kunt u zichzelf even voorstellen? Wat je doet in de organisatie voor werk?

Ik werk bij een kinderopvang organisatie, niet op de locaties zelf met de kinderen maar op kantoor, wat wil zeggen dat ik alleen contact heb met mijn directe collega's en eventuele klanten die binnen komen lopen. Maar niet met kinderen die daar binnen komen. Mijn functie is eigenlijk op de afdeling klantenservice, zit veel aan de telefoon, heb veel contact met de klanten en ook

Wat is de rol van de vervuiler?

met de locaties. Bij ons op kantoor zit ook de directie en de managers, en mijn werk houdt in dat we eigenlijk alles met de computer doen.

Kunt u iets vertellen over de hoeveelheid zichtbaar vuil op de werkvloer? Bij jullie op kantoor.

Op zich vind ik het met het zichtbare vuil wel meevallen, ik denk ook dat het niet-zichtbare vuil kwalijker is. Papier gooien wij gewoon in de prullenbak en papier dat vernietigd moet worden dat wordt iedere dag verzameld in een vergaarbak, dat is een bak wat iedere maand wordt geleegd en vernietigd. Dus eigenlijk zwerft er vrijwel geen papier door het gebouw of op de grond. Dat is wel goed gecontroleerd. Het ligt wel allemaal op mijn bureau omdat ik dat aan het eind van de dag pas ga afvoeren. Je vindt wel af en toe van die perforatorsnippers, die eruit vallen als zo'n ding openschiet. Maar dat is de volgende dag ook wel weg. Het bureau wordt volgens mij wel iedere dag schoongemaakt, zeggen ze. Maar ja, een kop koffie gaat gelukkig niet zo vaak om, dus ik kan dat ook niet echt controleren of dat proper is. Broodkrumels en dergelijken zie je natuurlijk ook wel liggen, er zijn altijd mensen die aan hun bureau eten dus dan wordt er wel eens gemorst. Laatste tijd zeker, want normaal hadden wij een lunch dat werd aangeboden door het werk, dus je hoefde geen brood mee te nemen, dus dan ging je naar de kantine toe om te eten. Maar nu neemt iedereen zijn eigen brood mee en dan ben je meer geneigd om aan je bureau te eten. Eigenlijk is dat helemaal niet goed want je hebt bijna geen pauze. Maar daardoor krijg je al die ellende wel op je bureau. Maar toen we aten in de zaal was het ook wel vaak een bende, want veel mensen laten gewoon hun resten achter. Maar ja dat zijn meer de mensen he waar je je dan aan stoort. Als die hun rommel dan achterlaten...

En wat gebeurt er dan als iemand iets echt vies maakt?

Er zijn mensen die daar hun neus voor optrekken en doen alsof het niet van hun is. Dan hebben ze bijvoorbeeld een pak melk leeggemaakt en dan laten ze dat lege pak op tafel liggen. En dan denk ik van ja "van wie is dat dan?" dat is wel een pot ergernis natuurlijk want als je wat leeg maakt dan ruim je dat ook gewoon op, zo zit ik in elkaar.

Wordt diegene daar wel op aangesproken?

Soms wel ja. Maar het zijn altijd dezelfde mensen die dat dus vertikken. Ik weet niet. Net als de WC rol die altijd leeg is als je naar toilet moet. Dat zorgt ook voor ergernis als iemand dan niet een nieuwe rol ophangt. Maar ook bijvoorbeeld in de keuken, daar liggen bijna geen vaatdoekjes of andere doekjes waar je mee schoonmaakt. We hebben van die papieren handdoekjes. Ook als de koffiekopjes uit de vaatwasmachine komen vind ik ze niet heel proper. Op de een of andere manier is die niet heet genoeg en dan sta je al die kopjes weer schoon te maken met die vaatdoekjes, dus dat is best wel kostbaar. Er is ook maar een afwasborstel dus echt fris en schoon is het allemaal niet. Je wilt ook niet weten wat daar verder allemaal mee gebeurd is als je dan je eigen kopje ermee moet schoonmaken. Echt hygiënisch vind ik het allemaal niet. Het aanrecht ook, dat wordt ook met dat zelfde doekje afgenomen dus echt schoon wordt het niet. Met die doekjes daar kan je ook niet zo veel mee.

Oke, hoe gaan mensen met een vervuilde plek om als zij die tegenkomen?

Het ligt aan wie het is. De een zal het misschien wel opruimen en de ander zal het eerder voor s' avonds laten liggen voor de schoonmakers.

Wordt het dan wel gemeld als iets echt smerig is?

Nou, als het echt nare vlekken zijn, bijvoorbeeld in de vloerbedekking of zo, als er dan koffie overheen gaat of wat dan ook, dan is het wel zaak dat je het even meldt want dan hebben ze wel speciale middelen om die vlek weer uit de vloerbedekking te krijgen. Dat is natuurlijk zonde om dat te laten liggen.

Je zei het net al even kort, maar wat voor soort vervuilingen stoort je en erger je je aan?

Vooral vervuiling wat mensen zelf achterlaten en niet weggooien. En lege wc rollen laten hangen en niet een nieuwe ophangen. En ja, over de wc's, ik ga niet zomaar op de wc-bril zitten zonder die eerst zelf schoon te maken. Maar ja dat is ook vervuiling die je niet altijd ziet he. Zoals ook deurklinken, ik weet niet of die schoon worden gemaakt en daar zit wel iedereen aan. Bij de wc's hebben we ook van die papieren doekjes en die vallen er ook wel eens naast, die worden ook niet door iedereen opgeraapt. Maar wij werken op kantoor met bijna alleen maar vrouwen, en soms als ik bij de mannen zie dan denk ik "wat doen die allemaal op het toilet, dat is echt nog veel erger". Die staan soms gewoon in hun eigen plas, en ja dat heb je bij vrouwen natuurlijk niet. Die zijn wat dat betreft wel iets netter denk ik.

Zijn er ook verschillen tussen de eigen werkplek van de mensen en gemeenschappelijke ruimten, hoe ze daar mee om gaan?

Hmm..., op ons kantoor valt dat wel mee. Maar als je bijvoorbeeld met zijn allen zit te eten dan laten sommigen hun rommel liggen in de verwachting dat anderen dat wel opruimen, en ik denk dat ze dat op hun eigen werkplek niet zouden laten liggen. Dat zouden ze in gemeenschappelijke ruimten dus eerder doen. Dan zien ze nog genoeg mensen zitten die het daarna kunnen opruimen dus waarom zouden zij dat dan doen?

Hoe zou dat vervuilende gedrag van sommigen volgens u kunnen worden aangepakt?

Door mensen erop te wijzen natuurlijk, en door weer eens een mailtje door het gebouw te sturen dat er meer gelet moet worden op de vervuiling. In de keuken hangt ook zo'n 'herinnering' voor mensen dat ze wel hun eigen kopjes in de vaatwasser zetten. Maar er zijn genoeg mensen die zetten het in de gootsteen en spoelen het even snel af, en dan staan die vieze kopjes met die vieze drab erin gewoon in de gootsteen. Met restjes soep en weet ik wat allemaal nog meer, dat is ook niet echt lekker. Daar word ik ook onpasselijk van, zo laat je dat toch niet achter voor iemand anders? Want dan verwacht je dus dat iemand anders dat wel gaat opruimen voor je. Dat vind ik niet netjes. Maar ja die mensen heb je, ook bij ons op kantoor. Als ik dat zou zien dan zou ik er wel wat van zeggen, dat ze het ook gelijk in de machine kunnen zetten. Maar soms draait de machine en dan kun je het gewoon even afspoelen en op het aanrecht zetten toch?

Wat is de rol van de vervuiler?

Dus als u het zou zien zou u er wel wat van zeggen?

Ja ik zou dat wel zeggen.

Wat vindt je van de manier waarop de schoonmaak is georganiseerd?

Ja, ze komen na vijven. Alleen na werktijd. Ik denk dat ze een keer in de week stofzuigen, en de wc's zullen ze misschien iedere keer doen maar je weet niet met welke zwabber of dat ze met diezelfde zwabber ook de keukens doen of zoiets. Ik wil het eigenlijk niet eens weten denk ik. Alles moet natuurlijk op tijd gebeuren voor die schoonmakers, ze hebben maar een x aantal minuten per onderdeel. Dus het is volgens mij heel veel visueel schoonmaken.

Kunt u nog iets meer vertellen over de frequentie van schoonmaak, of dat aansluit op de hoeveelheid vervuiling die er is?

Het ziet er wel altijd netjes uit bij ons, als een klant binnen komt zal hij niet denken dat het een bende is. Dat zeker niet, het is wel netjes. Maar wat ik zeg, het is visueel netjes. Maar als je het over bacteriën hebt, daar kan ik eigenlijk niet over oordelen, maar mijn gevoel zegt dat het niet helemaal netjes is.

Dus het visuele aspect is prima maar het grondige werk schiet tekort. Ze zullen bijvoorbeeld ook nooit achter een wc-pot komen, dat geloof ik niet. En in kasten mogen zij niet komen maar daar zit natuurlijk ook een hoop vervuiling in, met name door stof. En bovenop kasten nemen ze ook niet af, en dat zijn allemaal stofnesten natuurlijk. Dat zou wel beter kunnen.

Hoe wordt er binnen de organisatie, vanuit het management met vervuiling omgegaan? Zijn er richtlijnen of bepaald beleid?

Volgens mij hebben ze geen protocol. Ze hebben naar die schoonmaakdienst wel een protocol maar niet naar ons, de werknemers, toe. Ik denk dat het een beetje is zoals thuis, dat men er vanuit gaat dat iedereen wel zijn eigen zool opruimt. En alles netjes achterlaat. Dat je met respect met je spullen en met je collega's omgaat. Maar we hebben geen protocol nee.

Vindt u dat voldoende?

Nou, soms is het misschien een beetje kinderachtig om met zo een protocol te werken maar soms is dat ook misschien wel nodig. Dan sturen ze weer een mailtje rond dat er wat beter op gelet moet worden. Dat vind ik dan wel terecht.

Dus gaat het reinigingsbeleid dus eigenlijk buiten de werknemers om gelijk naar het schoonmaakbedrijf?

Ja eigenlijk wel, maar als we bijvoorbeeld een klacht hebben dan leggen wij dat neer bij facilitaire dienst en dan kunnen zij dat met de schoonmakers communiceren. Maar ja, schoonmakers mogen bijvoorbeeld ook geen toetsenborden afnemen, en ze zullen ook de telefoons niet schoonmaken, terwijl dat wel de dingen zijn waar wij de hele dag intensief mee werken. En dat zijn natuurlijk de bronnen waar de bacteriën zitten. Dus dan is het aan jezelf om af en toe eens je toetsenbord af te nemen, maar dan weet je ook niet precies waarmee. Dat zou binnen de organisatie wel verbeterd kunnen worden ja.

Soms gebeurt het bijvoorbeeld dat er op locatie een virus heerst bij de kinderen en dan worden de maatregelen en hygiënische eisen weer even aangescherpt. Dan staan de desinfecterende middelen bij wijze van spreken op de bureaus en wordt er extra op gelet. Dan komen de doekjes ook weer tevoorschijn. Dan is het opeens weer erg belangrijk, maar dat verwaterd dan ook wel weer. Dus pas als er echt iets gebeurt wordt het beleid weer aangehaald en aangescherpt ja.

Oke en hoe gebeurt de controle op de schoonmaak?

Volgens mij ook door hun eigen baas en dan wordt genoteerd wat ze doen, en ik denk ook dat ze verantwoording moeten afleggen bij facilitaire dienst. En dat die ook de eventuele klachten behandelen en afstemmen met de schoonmaakdienst wat er moet gebeuren en of ergens extra aandacht moet worden gegeven. En wij als werknemers kunnen dingen natuurlijk ook bij facilitair neerleggen. Dan wordt dat genoteerd en gecommuniceerd met de schoonmakers. Maar zo vaak komen dat soort dingen ook niet voor, je loopt niet de hele dag overal met een vinger langs te gaan.

Hoe denkt u dat de mate of hoeveelheid van vervuiling kan worden verminderd?

Stof is natuurlijk een hele grote vervuiler. Goed afnemen denk ik, ook met nat. Want dat is ook iets wat de gezondheidsklachten veroorzaakt he. Of bij ons met huisstofmijt en vloerbedekking dat trekt natuurlijk stof aan. Aan het eind van de dag krijg ik soms wel hoofdpijn, maar dat kan ook komen door het beeldscherm. Maar het trekt allemaal stof aan. Wij hadden ook heel lang de printer gewoon op het bureau staan en dat stonk ook aan het eind van de dag en het is natuurlijk een bron van vervuiling. Het wordt warm en trekt stof aan en daar hadden we toch last van. En nu hebben we om de hoek in de gang een hele grote printer staan dus dat is wel verbeterd. Ik denk dat het hygiënischer is en voor je gezondheid ook beter. Want ik was er niet happy mee toen dat ding bij ons op bureau stond.

Welke activiteiten leveren de meeste vervuiling op?

Nou dat is het, de elektronische apparaten waar je mee werkt trekt heel veel stof aan en we hebben ook best vaak tocht bij ons door de raamsluitingen heen en dat veroorzaakt ook stof en vocht. Dus hier op de afdeling zijn best wel vaak hoofdpijklachten. Maar soms zit je ook vijf of zes uur lang aan een beeldscherm, dat kan ook niet goed zijn natuurlijk.

Hoe wordt daar door de mensen in de omgeving mee omgegaan?

Je kan het melden, of bij de Arbo arts, en dan wordt er naar gekeken, ook naar de werkplek, en we hebben ook een luchtmeter die de luchtkwaliteit meet. En soms wordt er dan door facilitair gecommuniceerd dat we meer moeten gaan luchten en ventileren en zo. Dat is natuurlijk wel belangrijk. Maar ja onze afdeling zit aan de kant van het gebouw waar altijd de wind op

Wat is de rol van de vervuiler?

staat en nooit de zon, dus dat zijn ook omstandigheden waarmee je te maken hebt. Het tocht ook heel snel. Maar ja aan de andere kant hebben ze weer de zon en daar zitten de lamellen de hele dag dicht, dat is natuurlijk ook niet ideaal. Het is lastig te regelen. We hebben wel een aantal rijdende airco's maar die worden volgens mij ook nooit schoongemaakt.

Op welke plaatsen komt de vervuiling het meest voor?

Je hebt natuurlijk het stof, broodkrumels en koffieringen op tafels en zo. Veel op bureaus, maar eerlijk gezegd zie ik het niet vaak dus misschien halen ze dan alleen dat vlekje weg. Maar het wordt wel weggehaald ja. En volgens mij komen ze iedere dag die schoonmakers.

Door welke factoren wordt vervuiling op kantoor beïnvloed?

Computers die warm worden trekken vervuiling aan, net als andere apparaten. Papier, veel papierwerk geeft ook stof. Veel inloop van mensen hebben we hier niet die vervuiling meebrengen, alleen af en toe de managers van de locaties die hier komen maar die komen bijna nooit naar deze afdeling toe dus daar hebben wij geen last van. En wij zitten op 3 hoog dus voordat mensen hier zijn, zijn de schoenen al wel redelijk schoon.

Is er een verschil in hoeveelheid vuil als je kijkt naar tijdstip op de dag?

Ja denk ik wel, aan het eind van de dag merk je natuurlijk wel meer dat er geleefd is dan in de ochtenden. Want dan zijn de prullenbakken leeg als je 's morgens komt en 's avonds als je weggaat zitten die wel weer vol. Dat zelfde geldt voor op de wc's die papierbakken. En in de keuken. En die worden dan geleegd door de schoonmakers ja.

En zie je verschil tussen werknemers? Daarmee doel ik op man of vrouw, of jong of oud?

Nee niet echt. Alhoewel ik wel denk dat ouderen iets netter zijn dan jongeren, een uitzondering daargelaten. Hier erger ik me bijvoorbeeld wel eens aan een oudere man die alles om zich heen laat staan qua rommel. Dat snap ik ook niet helemaal maar goed. Verder kan ik niet zeggen dat ik echt duidelijke verschillen zie tussen werknemers. Ik denk dat hele jonge mensen nog wel wat makkelijker zijn en nog gewend zijn dat alles nog voor ze gedaan wordt. Dat denk ik wel.

Waar wij wel last van hebben gehad zijn muizen. Dat is wel vies hoor. Dit is een verzamelgebouw en als een bepaalde afdeling leeg staat en daar liggen nog etensresten en andere rommel dan komen daar muizen op af. En daar hadden wij dus ook last van, dan werden er in de keuken bijvoorbeeld muizenkeutels gevonden. Toen is alles wel in afgesloten kistjes en bakjes gedaan om voedselresten zoveel mogelijk te voorkomen. Vies idee eigenlijk he die muizen. We hebben ook wel eens luis gehad hier, maar ja dat heb je natuurlijk ook met kinderen. Maar dat kan iedereen natuurlijk meenemen naar kantoor. En de kapstok is hier heel klein dus dan is verspreiding makkelijk gebeurd natuurlijk. Dat was toen ook niet fijn dat er niet door middel van een mailtje even gewaarschuwd werd dat er wat was. Als leidinggevende of facilitair had daar wel beter mee omgegaan kunnen worden.

Heb je nog iets toe te voegen eventueel?

Over het algemeen is het gewoon netjes op kantoor, het magazijn of archief zou iets netter kunnen maar dat is ook gewoon omdat het zo vol is en daar kom je ook niet wekelijks. De werkplek ziet er wel netjes uit dus.

Uitwerking interview gebruiker 3

Kunt u zichzelf even voorstellen?

Ik werk bij bureau jeugdzorg in Gouda, ik ben medewerker toegang en ik kijk samen met mensen naar hulpvragen die zij hebben bij de opvoeding van je kind. Daarin zetten wij hulp in.

Kun je iets vertellen over de hoeveelheid zichtbaar vuil op de werkvloer?

Ja wat ik dan zie bij ons op kantoor is dat er vaak vuil ligt op het bureau, op de computers, op de muis, in het toetsenbord, en vuil wat naast prullenbakken gegooid wordt.

Ok en wat zijn zoal de oorzaken van dat vuil?

Stof is gewoon, ja computers trekken veel stof aan. En het feit dat er wel eens papiertjes en dingetjes op de grond liggen komt doordat mensen erg hard aan het werk zijn en dan denken dat ze het in de prullenbak gooien maar dan laten ze het ernaast liggen.

Wat gebeurt er als iemand iets vies maakt?

Dan blijft het liggen want daarna komen de schoonmakers om 5/6 uur en die ruimen het op.

Ok het is niet zo dat mensen het zelf dan opruimen?

Nee

Wordt diegene daar dan wel op aangesproken als die wat laat liggen?

Wat is de rol van de vervuiler?

Nee, want eigenlijk doet iedereen dat bij ons.

Ok, hoe gedraagt men zich als zij een vieze of vervuilde plek tegenkomen?

Als je 's ochtends aankomt en je hebt een smerig bureau dan hebben we daar van de hygiënische doekjes voor staan, waar je het dan mee schoonmaakt. En dan hoor je mensen wel eens klagen dat het nog vies is en dat de schoonmakers het niet goed schoon hebben gemaakt. Maar dan maak ik dus smorgens mijn bureau schoon en ik zie ook dat collega's dat doen maar ik weet niet of iedereen dat doet. Er zijn ook mensen die gewoon gaan zitten zonder even het bureau af te vegen en gewoon weer doorgaan met waar ze de vorige dag gebleven waren.

Aan wat voor soort vervuilingen stoort u zich echt aan?

Ik vind het echt smerig als iemand bijvoorbeeld een dikke vette tosti heeft zitten eten aan zijn/haar bureau en dat er nog overal van die vetvlekken te vinden zijn, of dat iemand broodkrumels in het toetsenbord heeft laten vallen en dat zie je dan de volgende dag echt liggen als je aan het typen bent. Zakdoekjes waar mensen de neus in hebben gesnoten en dan nog op de grond liggen, dat vind ik wel echt vies en daar erger ik me aan.

Hoe gaat u daar mee om?

Tja ik ga het niet voor ze opruimen want dat vind ik vies. Dus dan laat ik dat eigenlijk ook liggen.

Zie je verschil hoe iedereen zich gedraagt op de eigen werkplek vergeleken met gemeenschappelijke ruimten?

Dat is lastig te zeggen bij ons omdat wij op kantoor vrijwel allemaal flexwerkplekken hebben dus we hebben niet allemaal een eigen vaste werkplek. Dus eigenlijk is ons kantoor een grote gemeenschappelijke ruimte.

Is iedereen dan verantwoordelijk voor zijn eigen plek?

Nou eigenlijk niet dus, omdat je geen vaste werkplek hebt. Omdat je elke dag op een andere plek zit is het moeilijk om over je eigen plek te spreken. Dat verschilt per dag.

Hoe kan het vervuilende gedrag volgens u worden aangepakt?

Nou in principe wordt dat wel aangepakt, door de schoonmakers. Iedereen weet dat de schoonmakers elke dag komen om 5 uur tot 8 uur, en die maken dus alle vervuiling schoon. Alleen de bureaus niet en daar hebben we dan van die hygiënische doekjes voor om je eigen bureau schoon te maken. Die gebruikt iedereen. Omdat de schoonmakers de bureaus niet schoonmaken zie je dat iedereen wel met die doekjes bezig is, maar niet met wat er op de vloer ligt of papier wat naast de printer ligt, of de keuken, of de vaatwasser die niet is uitgeruimd.

Wat vindt u van de manier waarop de schoonmaak is georganiseerd?

Nou het verschilt wel per keer wie er heeft schoongemaakt want de ene keer hebben ze de wc's wel echt goed schoongemaakt, ook overdags doen ze die nog een keer extra, net als de spreekkamers waar klanten binnen komen worden zowel 's ochtends als 's avonds gedaan. Vooral die spreekkamers worden heel grondig schoongemaakt en ontsmet, maar dat verschilt wel erg met de plek waar wij op kantoor zitten want daar wordt niet altijd even goed schoongemaakt. Dan zijn soms bijvoorbeeld de prullenbakken niet geleegd en dat moet je dan ook opschrijven in een schrift, dan krijgen de schoonmakers de volgende keer controles.

Over de frequentie van schoonmaak, sluit dat aan op de hoeveelheid vervuiling die er is?

Ja dat vind ik wel.

Hoe wordt er binnen uw organisatie, vanuit het management met vervuiling omgegaan?

Dat regelt de afdeling faciliteiten en ik weet dat zij heel duidelijke afspraken hebben gemaakt met het schoonmaakbedrijf. Er loopt ook geregeld een manager van het schoonmaakbedrijf rond die alles loopt te controleren wat zij moeten schoonmaken. En volgens mij zijn die afspraken allemaal wel goed gemaakt. Die zijn duidelijk. En als je vindt dat er iets specifiek moet worden schoongemaakt dan schrijf je dat op in het schrift en dan zien ze dat de volgende ochtend wat ze moeten doen. Bijvoorbeeld het koffieapparaat, dat wordt altijd wel goed gereinigd.

Hoe is het reinigingsbeleid op het kantoor geregeld? Komt de schoonmaak bijvoorbeeld ook voor werktijd of alleen na?

Op kantoor niet, alleen na werktijd. Maar de ruimten waar de klanten komen worden wel ook overdag extra schoongemaakt. Dat is wel goed, en de koffiezetapparaten worden ook tussen de middag extra schoongemaakt. Daar zit wel een goede continuïteit in.

Heeft u ideeën over hoe de mate van vervuiling zou kunnen worden verminderd?

Dat is lastig, want bij ons weet iedereen dat het schoonmaakbedrijf aan het eind van de dag toch wel komt, dus dan laten ze ook eerder dingen liggen en is er niet per se de noodzaak om dingen eerder op te ruimen. Het zou denk ik wel verbeterd kunnen worden als iedereen door zijn of haar teamleider wel op het gedrag wordt aangesproken en dat er wat beter op gelet gaat worden. Dat er niemand achter het bureau eet, dat iedereen met die doekjes zijn eigen bureau schoon maakt, en dat iedereen dus voordat ze naar huis gaan even checken of ze alles netjes hebben opgeruimd en of ze alle netjes achterlaten. Voor de volgende dag.

Wat is de rol van de vervuiler?

Dus betere richtlijnen en naleving hiervan zouden de vervuiling kunnen verminderen?

Ja, maar dat zou wel van hoger hand moeten afkomen, teamleider of regio manager ofzo.

Welke activiteiten leveren de meeste vervuiling op?

Eten, het lunchen achter je bureau. We hebben in principe gewoon een gemeenschappelijke kantine, maar de ene afdeling eet daar wel en de andere eet daar niet, omdat het bijvoorbeeld te druk is of dat er afspraken tussendoor staan. Dat je dan even snel een boterham gaat eten. Het nuttigen van frisdrank, snoep, wat op bureaus ligt. Dat zijn eigenlijk dingen die je niet op je bureau zou moeten hebben.

Hoe wordt daar dan mee omgegaan?

Het verschilt per teamleider. De ene zegt af en toe dat we niet achter het bureau mogen eten en dat we naar de kantine moeten gaan, maar de ander zegt er niks van dus er is niet echt een duidelijke standaard. Het verschilt erg per afdeling. Zeker.

Welke plekken op kantoor zijn het meest vervuild?

De wc's en de bureaus. De keuken en koffieautomaten zijn eigenlijk altijd schoon. Printers zijn altijd netjes en de vloeren volgens mij ook, omdat er elke dag wel gestofzuigd wordt.

Door welke factoren wordt vervuiling op kantoren beïnvloed?

Door de hoeveelheid mensen op kantoor. Of mensen het druk of rustig hebben. Als mensen het druk hebben zie je dat ze vaak wat chaotischer zijn en dan zie je ook meer vuil liggen. En ja de schoonmaakkploeg natuurlijk als die hun werk goed doen is er minder vervuiling.

Ziet u een verschil in vervuiling op de werkvloer per tijdstip op de dag?

Ja, tussen de middag rond lunchtijd is het viezer dan smorgens als iedereen aankomt.

Ziet u ook verschillen tussen werknemers?

Ja, tussen mannen en vrouwen. Mannen letten toch wat minder op. Vrouwen vegen eerder nog wat kruimels van het bureau maar de mannen die zien dat niet, laten dat vaak liggen.

En verschillen tussen jonge en oude werknemers?

Moeilijk te zeggen, dat is echt afhankelijk van de persoon zelf. Verschilt niet per leeftijd maar meer per persoon.

Uitwerking interview gebruiker 4

Kunt u zichzelf even voorstellen?

Ik ben R.E., ik werk bij Z., een kaasgroothandel in B. En ik werk op kantoor als inkoper.

Kunt u iets vertellen over de hoeveelheid zichtbaar vuil op de werkvloer?

Ik vind zelf dat dat wel meevalt bij ons. We hebben een schoonmaakbedrijf dat vier keer in de week schoonmaakt. En daarmee is het eigenlijk altijd wel goed gedekt. Dus er is niet veel vuil bij ons op de werkvloer.

Als u vuil ziet, wat voor vuil is dat dan?

Als je vuil ziet dan is dat vaak vuil van mensen die op de werkplek eten. En voor de rest eigenlijk voornamelijk stof, voor het grootste deel.

Wat gebeurt er als iemand iets vies maakt?

Bij ons heeft iedereen zijn eigen werkplek dus als je zelf iets vuil maakt, dan maak je dat ook zelf schoon.

Wordt iemand er op aangesproken als diegene dat niet doet?

Dat ligt aan de mate waarop die vervuiling plaatsvindt. Als je bijvoorbeeld koffie laat vallen dan maak je dat gewoon schoon. Je gaat het niet dweilen of zo, dat doet het schoonmaakbedrijf, maar het wordt in ieder geval wel schoongemaakt dat het weer werkbaar is op die plek.

Hoe gedraagt men zich als iemand een vuile plek tegenkomt?

Aangezien iedereen verantwoordelijk is voor zijn eigen stuk maak je dat wel gewoon schoon.

Welke vervuilingen stoort u zich echt aan?

Wat is de rol van de vervuiler?

Ja ik stoort me er wel aan als iemand koffie heeft laten slingeren of wat dan ook, of papierwerk, of propjes. Eigenlijk stoort ik me er dan alleen aan als diegene die het heeft veroorzaakt het dan niet zelf opruimt. Soms ligt het er dan wel een langere tijd zeg maar. De volgende ochtend komt dan het schoonmaakbedrijf en dan is het meestal wel opgeruimd, maar als dat dan nog niet gebeurd is dan irriteert dat wel omdat je er vanuit gaat dat zij dat doen.

Hoe ga je daar dan zelf mee om?

Ja ik zeg het dan tegen diegene of als het meer in een algemene ruimte is kijk je zelf even of je wat kan doen om het op te ruimen.

Je zegt net dat iedereen zijn/haar eigen werkplek heeft, maar hoe gedraagt men zich dan op de eigen werkplek in vergelijking tot gemeenschappelijke ruimtes?

Ja op de eigen werkplek is het gewoon duidelijk en ruimt iedereen zijn eigen rommel wel op maar op de gemeenschappelijke plekken blijft het soms wat langer liggen. Maar meestal neemt iemand wel het initiatief en ruimt het dan even op. Dus het verschil is dat ieder zijn eigen werkplek opruimt want dat is duidelijk wie daar zit, en als het een gemeenschappelijke plek is dan is het vaak wie het als eerste constateert neemt vaak initiatief om het even schoon te maken.

Hoe kan vervuילend gedrag volgens u worden aangepakt?

Eigenlijk op slechts een manier denk ik, en dat is door een leidinggevende die initiatief neemt om regels in te voeren. Al klinkt dat misschien wat zwaar. Maar wel op te treden als het niet gebeurt.

Wat vindt u van de manier waarop de schoonmaak is georganiseerd?

Wel goed, een lokaal schoonmaakbedrijf en dat maakt het wel toegankelijk dus als je een keer iets extra's wil dan kan je dat gewoon vragen. En als er iets niet naar wens gebeurt kun je dat ook gewoon zeggen en meestal wordt dat dan wel concreet opgepakt.

En sluit de frequentie van schoonmaak aan op de hoeveelheid vervuiling die er is?

Ja dat sluit wel aan. Op een bepaald moment hebben ze in verband met bezuinigingen ingevoerd dat er minder werd schoongemaakt, maar daar kwamen ze wel snel op terug omdat het gewoon niet voldoende was.

Hoe wordt er vanuit de organisatie met vervuiling omgegaan.

Daar merk je eigenlijk niet zo veel van. Ook zij hebben hun eigen werkplekken en misschien dat zij het eerder aan schoonmakers overlaten, maar ook zij zijn verantwoordelijk voor hun eigen plek.

Hoe is het reinigingsbeleid op kantoor geregeld?

Elke ochtend komt op onze locatie iemand van het schoonmaakbedrijf schoonmaken. Die heeft een eigen werkplan die met onze facilitaire inkoper is afgestemd. En de controle gebeurt vanuit het schoonmaakbedrijf die eens per maand komt checken of de werkzaamheden naar behoren worden uitgevoerd. Dat wordt door dat bedrijf wel zelf geregeld.

Hoe zou de mate van vervuiling kunnen worden verminderd?

Door duidelijke richtlijnen te maken denk ik, en die ook na te komen als organisatie.

Welke werkactiviteiten leveren de meeste vervuiling op?

Eigenlijk vooral productkeuringen neemt nogal wat rommel met zich mee. Maar dat ruimen we ook zelf op. Als inkoopafdeling moeten we soms keuzes maken tussen verschillende producten en assortimenten en dan worden er keuringen verricht en daarbij wordt er wel gekeken naar welke keuzes moeten worden gemaakt. Dat doen we dan of in de algemene vergaderkamer of soms even snel tussendoor op kantoor dus dan kan het wel extra vervuild worden.

Hoe wordt er met die vervuiling omgegaan door de mensen in die werkomgeving?

De grote rommel wordt door onszelf opgeruimd en de kleinere rommel vegen we op de grond en dat wordt dan meestal door de schoonmaak opgeruimd.

Welke plaatsen op kantoor zijn het meest vervuild?

De keuken, de kantine valt wel mee omdat daar vaak een aantal vaste mensen lopen die het redelijk schoon houden.

En welke plaatsen minder?

Nou de kantine dus, omdat naast die drie vaste mensen komt daar ook het schoonmaakbedrijf bijna elke dag. En de werkplekken zelf worden ook door onszelf en de schoonmaak goed bijgehouden.

Door welke factoren wordt de vervuiling op kantoor beïnvloed?

Wat is de rol van de vervuiler?

Ik denk het dat dat afhankelijk is van of er gegeten wordt op de werkplek, maar dat gebeurt bij ons meestal in de kantine. Alleen als je in tijdnood bent gebeurt dat wel.

Verschilt de hoeveelheid vervuiling per tijdstip op de dag?

S'ochtends is het wat schoner dan later op de dag omdat er dan meer activiteit heeft plaatsgevonden op kantoor. Verder zie ik daar geen verschillen in.

En verschillen tussen werknemers?

Ja er zijn altijd mensen die wat makkelijker zijn, en die het makkelijker overlaten aan schoonmakers. En je hebt gebruikers die hun eigen werkplek wat meer schoon willen houden. Ik zie geen verschil tussen jonge en oude werknemers. Ik denk dat het meer persoonsgebonden is.

Verschillen tussen mannen en vrouwen?

Ja ik denk dat als vrouwen iets schoonmaken dat zij dat grondiger doen. En ook sneller initiatief nemen om iets schoon te maken.

Uitwerking interview gebruiker 5

Kunt u zichzelf even voorstellen?

Ik ben RP, 24 jaar, ik werk bij H. in Z. op kantoor voor de logistiek, dus het vervoer van het bier door heel Nederland. Sinds een jaar werk ik daar.

Kunt u iets vertellen over de factoren die een rol spelen bij vervuiling op kantoor?

We zitten in een apart gebouw naast het kantoor in een soort nood-unit, maar die staat er wel al 10 jaar ongeveer. Dus we zitten een beetje los van de rest van kantoor. Het is wat verouderd. We werken heel veel met papierwerk, er wordt ook nog vaak gefaxt bij ons dus we hebben erg veel rondzwervend papierwerk tussen de verschillende mensen. Soms is het onduidelijk wat van wie is dus dan blijft het liggen op bureaus. En dan is het vaak onduidelijk wat er weggegooid kan worden dus daar zijn we wat voorzichtiger mee, maar dan lijkt het af en toe wel meer een bende omdat overal papier ligt. Verder valt het met echte vervuiling allemaal wel mee. Vele papier en ook wel stoffig en zo.

Maar echt zichtbaar vuil, stof of ander zuil dat blijft liggen?

Nee dat is met name papier of etensresten. We eten wel allemaal achter ons bureau dus daar liggen wel etensresten op de grond. Maar verder wordt het wel netjes gehouden. Wel hebben we vaak Heineken-attributen die bij ons ter kennismaking komen, die slingeren ook wel in het rond vaak. Bijvoorbeeld als nieuwe producten bij ons komen dan komt het wel eens voor dat lege flesjes of zo een beetje blijven rondslingeren.

Zie je ook vaak vlekken?

Dat valt wel mee, er komt elke dag een schoonmaker bij ons en die haalt overal wel een doekje overheen denk ik. Dus die vlekken blijven niet echt vaak liggen. Ik heb laatst met een collega toen het wat rustiger was ons hele kantoor opgeruimd. Een hele cliko vol met zoi en oude rotzooi hadden we toen. Dat heeft wel aardig opgeruimd en sindsdien houden we het wel redelijk netjes bij. Dus het is niet echt dat het vies is bij ons. Een koffievlek of iets dergelijks zit er niet langer dan 24 uur.

Wat zijn de oorzaken van die vervuiling?

Ja heel veel papier dat blijft slingeren. Of dat mensen eten achter het bureau. Er wordt ook wel vaak koffie gemorst bij het uitdelen van de koffie. Of bij de automaat of wat dan ook, dat gaat niet altijd helemaal goed. Veel drinken wordt er wel gemorst eigenlijk. Verder is het niet zo dat wij met veel materialen werken en dat vervuult natuurlijk nog meer, maar dat hebben wij dus niet. Dingen die je uit moet pakken en zo, maar dat is bij ons dus niet het geval.

Hoe zou je die vervuiling al kunnen verminderen?

Iedereen heeft bij het bureau een eigen papierbak en prullenbak staan dus dat is wel goed denk ik. Dus iedereen kan op die manier zijn eigen plek schoonhouden, dat vindt iedereen wel prettig. Althans, de een heeft bij ons een heel schoon bureau en bij de ander is het echt een puinhoop. Bij mij is het altijd wel aardig opgeruimd maar een collega heeft altijd wel minimaal 30 velletjes papier op zijn bureau liggen. Maar doordat er bij elk bureau ene papierbak en prullenbak staat biedt je wel de mogelijkheid om het voor iedereen schoon te houden op de werkplek. Je hoeft er niet voor op te staan om iets weg te gooien, dus het wordt je wel makkelijk gemaakt. Wij zitten best ruim uit elkaar en daartussen staan nog bureaus die nu worden gebruikt als algemene tafel, dus daar staan/liggen dingen op die van niemand zijn en daar blijft dat langer liggen. Daar worden dingen en papier op gegooid waarvan niemand weet van wie het is. Dus dingen/bureaus die niet iemands eigendom zijn worden sneller vervuild en slordig. Omdat niemand zich daar verantwoordelijk voor voelt. Daar staan bijvoorbeeld ook geen papierbakken in de buurt. Dus daar laat men het gewoon op liggen. De lege bureaus op ons kantoor worden dus gebruikt als opslagplaats voor dingen waarvan we niet weten van wie ze zijn. En dat maakt het eigenlijk heel rommelig.

Hoe zou je het gedrag van gebruikers op kantoor omschrijven?

Wat is de rol van de vervuiler?

We zijn bij ons wel hard aan het werk, veel aan het bellen, we zijn heel operationeel bezig. We hebben bijvoorbeeld wel 500 telefoontjes per dag op onze afdeling. Dus het is heel operationeel en contact met klanten en veel overleg met collega's dus er is veel beweging. Er gebeurt heel veel en we hebben het eigenlijk altijd best wel druk. Het komt weinig voor dat iedereen rustig achter zijn/haar bureau zit. Als er gebeld wordt door klanten moet je die ook voorrang geven en je andere werkzaamheden even laten vallen. Dat is eigenlijk het belangrijkste.

En als iemand iets vies maakt op kantoor, wat gebeurt er dan?

Dat heeft eigenlijk te maken met het feit dat we heel operationeel zijn, want met name s'ochtends hebben wij het heel erg druk zeg maar tot 12 uur. Dan is het heel hectisch. Dus als er dan iets zou omvallen of iets in die richting dan denk ik dat het wel zou blijven liggen omdat we belangrijkere dingen te doen hebben. En dat zou dan denk ik later op de dag opgeruimd worden. Maar de een die hecht daar denk ik meer waarde aan, aan een schoon kantoor, dan de ander. Dus dat ligt er ook wel aan bij wie het gebeurt.

En als anderen zien dat iemand iets vies maakt, wordt daar dan wat van gezegd?

Nee...ja...dat valt wel mee, er wordt misschien wel wat van gezegd. Maar het is meer dat iemand die even tijd heeft die ruimte dat dan op. En iedereen heeft bij ons zijn eigen bureau en daar gebeurt dat dan vaak op. Dus dan maakt diegene dat dan zelf ook wel schoon, want als diegene dat niet zou doen heeft hij/zij er ook zelf last van omdat het op hun eigen bureau gebeurt. En op de algemene plekken dat is een beetje grijs gebied, dat is onduidelijk wie daar dan verantwoordelijk voor is. Wie daar iets opruimt of doet.

En wordt zoiets dan gemeld bij de schoonmaker?

Nou, iedereen ruimt wel zijn eigen bureau op en weet ook hoe of wat, maar die schoonmakers gaan natuurlijk geen dingen verplaatsen of aan dingen komen of weggooiën, dat mogen ze natuurlijk niet. Dus die komen daar verder ook niet aan. Maar echt qua vies maken kan ik alleen denken aan koffie morsen of zo en dat wordt wel meestal gelijk opgeruimd, anders kunnen we niet verder werken.

Aan welke vervuilingen stoort u zich? Of ergert u zich aan?

Ik erger me wel aan als iets stoffig is, mijn beeldscherm, toetsenbord of muis, of gewoon mijn bureau. Als dingen stoffig zijn waar ik mee werk is dat irritant. Of als ik een boterham eet achter mijn bureau wil ik daarna wel dat het schoon is zeg maar. Dus met name stof eigenlijk of etensresten. Of het dienblad waar we koffie mee gaan halen die is ook vaak vies, en die maakt de schoonmaker ook niet schoon. Dus dat is ook wel vies. Ik maak dat blad dan nog wel eens schoon, want dat vind ik wel irritant als dat vies is.

Bent u de enige die dat schoonmaakt of doen anderen dat ook wel.

Nou, ik ben denk ik wel degene die dat het vaakst doet. Maar ik zit ook het kortst op de afdeling, de anderen zitten er al wat jaartjes langer. En ik heb ook een half jaar geleden die schoonmaak georganiseerd, en die anderen wisten niet beter dan dat altijd al die spullen daar lagen. Dus ik denk dat ik wel het initiatief neem daarin ja. Een collega heeft me toen wel geholpen en sindsdien houden we het wel een beetje bij. Maar zonder mijn initiatief was er niks gebeurd nee.

Zie je verder nog duidelijke verschillen tussen de eigen werkplek en de gemeenschappelijke ruimtes in kantoor?

Ik voel me verantwoordelijk voor mijn eigen bureau, mijn eigen werkplek. En elke dag als ik naar huis ga leg ik alles recht en stop ik dingen in mijn bakjes of lades en dan ga ik weg. En waar mijn bureau ophoudt daar stopt ook eigenlijk mijn terrein dus dat laat ik gewoon liggen. Maar dat doet iedereen eigenlijk wel bij ons. Het zijn vooral de rondslingerende dingen die blijven liggen. Als bijvoorbeeld de afstandsbediening van de airco op mijn bureau liggen zou ik die wel terugleggen op de plek waar die hoort, maar anders blijft het ook vaak rondslingeren en liggen op de algemene bureaus.

Is dat meer een verschil tussen jou en je collega's?

Ja misschien wel, maar ik maak mezelf ook niet verantwoordelijk voor dat dump-bureau waar al die bende op blijft liggen.

Hoe kan dat vervuilende gedrag van gebruikers worden verminderd?

Ik zit er nu over na te denken en ik denk dat als die algemene bureaus worden weggehaald dan is het denk ik al veel opgeruimder. Dan ziet het er al veel rustiger en netter uit zonder die algemene bureaus die vol liggen met van alles en nog wat. Als je die bureaus weghaalt dan ligt alles altijd op iemands eigendom en is het dus eerder iemands verantwoordelijkheid. Ik heb ook in het andere kantoor van Heineken gezeten en daar kwamen dan eens in de zo veel tijd twee mensen langs, een directiesecretaresse en iemand van de afdeling zelf, die iedereen gingen aanspreken op de rondslingerende dingen. Dan moest dat worden opgeruimd en netjes gehouden. Als er bijvoorbeeld nieuwe producten ergens in de vensterbank nog stonden dan moesten die worden weggehaald. Na zo'n ronde werd iedereen gecontroleerd en moest iedereen zijn zoai weer opruimen en daardoor werd het een beetje netjes gehouden. Zoiets zou wel goed kunnen werken denk ik, want wij hebben ook elke maand werkoverleg en dan zouden dit soort dingen ook kunnen worden besproken. Of dat iedereen dan eens per jaar de afdeling moet schoonmaken of opruimen zodat het wat netter blijft. Als je dat afwisselt dan wordt er wel wat regelmatig opgeruimd. Echt schoonmaken vind ik meer werk voor schoonmakers, maar gewoon het opruimen van losliggend papier en dat soort dingen bedoel ik dan. Dat alles wat niet meer wordt gebruikt ook gewoon wordt weggegooid. Dat maakt het voor de schoonmaak ook makkelijker.

Welke andere soorten vervuiling wekken ergernissen op?

Wat is de rol van de vervuiler?

In ons kantoor zou ik dat niet zo snel weten, dingen die echt vies zijn zoals lamellen of zo dat hebben we ook wel, maar dat komt meer door een lekkage of zo. Dat wordt ook bijna niet schoongemaakt omdat men dan niet weet van wie dat is en zo. Wie daar eigenaar van is. Als dat niet bekend is, wordt het ook moeilijker om iemand aan te wijzen die daar verantwoordelijk voor is. En we hebben ook heel veel mensen op onze afdeling, omdat we zo operationeel zijn, die schoonmaken zo onbelangrijk vinden. Ik vind het nog een beetje belangrijk maar de meesten vinden het zo niet belangrijk. Die vinden het al ontzettend irritant als die schoonmaker elke dag komt. Als die gaat stofzuigen is iedereen helemaal over de zeik, omdat er ook gewoon met klanten gebeld moet worden en zo. Die gaat dan stofzuigen en doet daar heel lang over. Mensen vinden dat echt heel vervelend.

En kan dat niet buiten kantoortijden gebeuren dan?

Nee dat gebeurt niet bij ons nee, op het hoofdkantoor volgens mij wel, daar is het allemaal wat beter geregeld. Maar bij ons gebeurt dat gewoon overdag zeg maar. Maar toen ik die opruimsessie ging houden en aan mensen vroeg van wie wat was, dat vonden sommigen ook heel irritant.

Dus opruimen en schoonmaken vindt men op jouw afdeling niet zo belangrijk?

Nee de mensen hebben het vaak al druk genoeg met hun eigen werkzaamheden en vinden het schoonmaken totaal niet belangrijk. Die hechten er totaal geen waarde aan of iets schoon is of niet. Van die mensen is het bureau ook vaak een puinhoop. Die komen puur voor het inhoudelijke werk en de omgeving waarin ze werken vinden ze niet belangrijk.

Kun je iets meer vertellen over de instelling van die gebruikers?

Ja, die mensen komen gewoon puur voor het werken en alles wat meer tijd kost dat vinden ze zonde om aandacht aan te geven. Sommigen sparen ook de hele dag die koffiebekers op en als ze naar huis gaan ruimen ze het een keer op, en dat vuil dat zwerft dan de hele dag op hun bureau zeg maar. Ze hebben dan geen tijd om tussendoor hun bekertjes weg te gooien en dat laten ze dan gewoon de hele dag staan.

Wat vindt u daar van?

Tja, ikzelf zou dat niet zo snel doen, omdat ik niet op die manier kan werken. Bij mij is het ook soms wel een puinhoop om 12 uur, want dan hebben we een deadline elke dag, maar dan voor of na de lunch ruim ik wel weer alles op en dan ga ik weer verder met werken.

Kun je nog iets meer vertellen over de mate van verantwoordelijkheidsgevoel van gebruikers?

We werken met allemaal mannen en een vrouw, en die vrouw voelt zich wel een beetje verantwoordelijk om het een beetje netjes te houden, meer om anderen erop aan te spreken dan dat ze het zelf doet, maar ik heb met haar samen toen ook alles opgeruimd. Er zijn twee anderen die al 10 jaar op de afdeling zitten die interesseert het echt helemaal niks. Die zijn iets minder verzorgd en die vinden het gewoon totaal niet belangrijk. Die luisteren er ook niet naar als je ze ergens op aanspreekt. Ik zelf houd het dan wel een beetje netjes net als die vrouw op onze afdeling ook wel, en dan zijn er nog een paar die zitten daar een beetje tussen in. Als zij naar huis gaan is hun werkplek ook meestal wel netjes maar die voelen zich verder niet verantwoordelijk voor de algemene ruimtes of wat dan ook.

Hoe zou je dat eventueel kunnen veranderen?

Ik zelf zou dat niet kunnen, ik kan niks zeggen over hun bureau. Misschien zou een teamleider daar wat in kunnen betekenen. Want soms is er wel een heel groot contrast tussen de verschillende bureaus dus dan kan een teamleider wel mensen aanspreken. Maar ik denk dat zoiets wel vanuit de teamleider moet komen.

Welke activiteiten leveren de meeste vervuiling op?

Vervuiling bij ons is wel echt het printen van papier. Overal ligt bij ons papier in bakjes of stapels en op de bureaus, overal slingert bij ons papier.

Is er een regelmaat of een centraal punt waar het papier wordt verzameld?

Nou bijvoorbeeld de bakjes waarin het papier wordt verzameld, als die vol komen te liggen worden de laatste twee maanden weggegooid. Maar omdat er nog heel veel met papier wordt gewerkt, fax en e-mails worden altijd geprint, is dat onze grootste vervuiling. En alles wordt per dag gebundeld dus je hebt mapjes van elke dag van de week. In eerste instantie is het geen afval maar dat wordt het uiteindelijk wel natuurlijk. En dat zorgt voor een niet-opgeruimde situatie op de werkvloer.

Welke plaatsen op kantoor zijn het meest vervuild? In het hele kantoor?

Ja de plek waar iedereen binnenkomt en weer naar buiten gaat, want we hebben één deur, daar is de vloer wel vaak vies. En als iets vies wordt op iemands eigen bureau wordt het schoongemaakt, en als het op een algemene plek/bureau gebeurt dan blijft het wat langer liggen. Die hebben meer kans om vies te zijn dan andere bureaus. Het scheelt ook wel of iemand wel of niet achter zijn bureau luncht. Dan liggen er allemaal kruimels en dingen van je eten.

Zie je verschillen in vervuiling tussen werknemers, kijkend naar jong of oud, of man-vrouw?

Ik vind dat bij ons de jonge werknemers het schoner houden dan de oude werknemers. En ook dat vrouwen het schoner houden dan mannen. En qua leeftijd zie ik dat het echt een beetje oplopend is van jong naar oud. Hoe jonger hoe schoner.

Wat is de rol van de vervuiler?

Hoe zou je dat verklaren?

Ik denk dat vrouwen sowieso netter zijn, en dat zij ook meer gewend zijn om het netter te houden van thuis bijvoorbeeld. En bij mannen, ja de een vindt het misschien wel belangrijk en de ander totaal niet.

Je zei dat je ook op een andere locatie hebt gezeten, als je die afdeling vergelijkt met je huidige locatie, welke verschillen zie je dan?

Die vorige locatie was veel schoner, ook veel nieuwer, meer open ruimtes allemaal en het was veel beter geregeld daar. Betere schoonmakers. We hebben hier een man die komt schoonmaken maar die is van veel mindere kwaliteit dan de schoonmakers op het andere kantoor. Dat andere kantoor was een veel prettiger omgeving om te werken. Daar was het helemaal niet stoffig en hier wel.

Waar ligt dat dan aan denk je?

Wij zitten hier in een afgesloten ruimte met ons team, en verder komen hier niet veel mensen. En op die andere locatie zit je met veel meer mensen en daar komen ook meer mensen binnenlopen en klanten en zo dus daar heb je ook wel meer verantwoordelijkheid om het schoon te houden.

Hoe zou je het verschil verklaren tussen flexwerkplekken en vaste bureaus?

De flexplekken zijn erop ingericht dat het ook een flexplek is, dus je kan er niet echt wat laten slingeren, er staan geen bakjes waar je papier of zo in kan doen. Maar naar mijn weten worden die werkplekken wel netjes achtergelaten als ze gebruikt zijn.

Welke invloed heeft zo een flexplek op vervuiling denk je als je het vergelijkt met vaste werkplekken?

Mensen zijn natuurlijk niet echt eigenaar van die werkplek maar ze maken er wel gebruik van, dus voelen zich op dat moment wel verantwoordelijk, dus als ze er gaan zitten is het schoon en ik neem aan dat ze de plek ook wel netjes achterlaten. Een eigen werkplek is denk ik schoner, maar zo'n leeg bureau zal weer veel vuiler zijn, dus ik denk dat het er tussenin zit.

Oke dat waren mijn vragen, dank voor je deelname

Uitwerking interview gebruiker 6

Kunt u zichzelf even voorstellen?

Ik ben BB, marketing manager e-commerce bij F., het Europees hoofdkwartier en ik zit voornamelijk achter de computer.

Kunt u iets vertellen over factoren die vervuiling beïnvloeden op kantoor?

Ja ik denk dat er verschillende soorten vervuilingen zijn. Directe vervuiling omdat je met veel mensen op een plaats zit. Dus je krijgt veel stof maar ook van mensen die eten beneden. Dus dat heeft een invloed, dat zie je af en toe nog wel eens terug. Wij zitten in van die kubussen, met zijn vieren, en per 5 van die kubussen heb je ook nog wel een keuken met koelkast. Daar zie je ook altijd wel de resten in terug staan. Dus dat zou ik als directe vervuiling noemen. Ik denk dat dat op elke plek wel terugkomt. Echt schoonmaken wordt bij ons alleen gedaan als je bureau echt opgeruimd/leeg is, en anders wordt dat meestal overgeslagen. De vuilnisbakken worden wel elke dag geleegd. Verder zie je voornamelijk stof en ja in de keuken liggen wel eens aangebroken pakjes vleeswaren of zo die dan blijven liggen. Dat wordt na twee weken misschien een keer weggegooid. Er staan ook altijd dingen die niet af gewassen worden, het koffiezetapparaat wil nog wel eens vies zijn. Dat zijn de directe dingen. En indirecte vervuilingen zijn meer de dozen die blijven staan bijvoorbeeld, het opgehoopte zooi en papier dat wordt verspild.

Ok en wat kunt u zeggen over de hoeveelheid zichtbaar vuil?

Het grootste gedeelte is stof, ik denk dat er wel wordt gestofzuigd een keer in de maand of zo maar de bureaus ook die zijn wel vrij stoffig. En bij de keukens zie je ook altijd wel wat vuil liggen. Verder valt het over het algemeen wel mee.

En ziet u ook vaak vlekken?

Soms heb ik ze wel gezien op het plafond van lekkage, maar dat krijg je natuurlijk niet makkelijk weg. Maar op de vloeren valt het wel mee, we hebben vloerkleed en dat valt reuze mee. Soms zie je ze wel op tafels zitten, bijvoorbeeld van koffie dat gemorst is en dergelijken.

Waar wordt die vervuiling nu door beïnvloed?

Ik denk vooral door het aantal mensen op een bepaalde oppervlakte. Hoe meer er zitten... Bij ons op kantoor is het vrij goed bezet, we hebben bijna geen vrije plekken meer. Ik denk hoe meer mensen er bij elkaar zitten hoe groter de rotzooi wordt en hoe meer stof je krijgt. Door intensief gebruik.

Hoe zou u het gedrag van iemand op kantoor omschrijven?

Het is bij ons samenwerken en alleen werken, je hebt je eigen gedeelte, maar je zit wel met zijn vieren aan zo'n kubus met van die schotten er tussen, dus je werkt samen en je werkt alleen.

Wat is de rol van de vervuiler?

Als iemand zelf iets vies maakt, ruimt diegene dat dan zelf op of wat gebeurt er dan?

Ja sommige mensen ruimen het op, anderen niet. Sommigen eten warm bij hun computer en dan wordt het meestal wel opgeruimd want de keuken gaat hier om half 2 dicht dus dan moet het zijn ingeleverd. Maar dat is niet altijd het geval en dan zetten ze het in de keuken neer en dan brengen ze het de dag er na naar boven, dat is best vies. Andere mensen laten eten in kommen staan en dan staat het er twee dagen... Ja, een gedeelte ruimt het op en een gedeelte maakt er een bende van. Zeker als je dicht bij een vergaderzaal zit dan wordt na zo'n vergadering gewoon alles in de keuken neer gedonderd en is het een grote bende.

Als mensen een vieze of vervuilde plek tegenkomen, wat doen zij dan?

Ze ruimen alleen op als het van hun zelf is, dus als het op hun eigen tafel/bureau gebeurt dan ruimen ze het nog wel op maar voor de rest blijft het gewoon staan denk ik. Of ze bellen de keuken boven of ze het op komen halen.

Wordt het ook gemeld bij de schoonmaak of?

Nou we hebben wel een eigen schoonmaak binnen het bedrijf, dat is ingehuurd denk ik, dus die komen wel elke dag langs om de prullenbakken en zo te legen en ze hebben zo'n pluizenbol om af te stoffen daar komen ze mee langs maar ik heb ze nog nooit vlekken zien verwijderen of wat dan ook. Misschien dat het een keer in de maand ongeveer gebeurt maar over het algemeen zie je dat niet. En die komen s'ochtends altijd voor werktijd. Tussen half 8 en half 9 denk ik.

Welke soort vervuilingen stoor je je aan?

Ik zou zeggen overgebleven voedsel. Oud voedsel dat blijft staan dat vind ik het ergste.

Wat doe je als je zoiets tegenkomt? Zeg je er wat van?

Ja meestal gewoon hardop vragen van wie het is. En of ze het niet op kunnen ruimen. Maar verder loop ik er met een boog omheen.

Welke verschillen zie je tussen de eigen werkplek en de gemeenschappelijke ruimten?

Ja in/bij de gemeenschappelijke ruimtes zijn de mensen wat makkelijker, je moet wel je eigen dienblad afruimen en dergelijke maar omdat het restaurant een ingehuurde dienst is zie je ook wel dat mensen hun zooi gewoon laten staan en dat het dan toch wel wordt opgeruimd. De grote dingen worden meestal wel opgeruimd maar de viezigheid niet. Dat doen die mensen van het restaurant uiteindelijk wel.

Hoe denkt u dat het vervuilende gedrag op kantoor al zou kunnen worden aangepakt?

Dat is een goede. Ik denk dat het wel zou helpen om iedereen een eigen schoonmaak-kit te geven, waarmee ze keyboards kunnen schoonmaken met zo'n blaas-spuut om alle resten tussen de toetsen te verwijderen. Ik denk dat als je mensen zoiets geeft dat ze daar dan ook wel gebruik van maken. Dus meer hulpmiddelen om schoon te maken zou ik zeggen. Misschien helpt het om maandelijks te herhalen dat men een beetje op de vervuiling en schoonmaak van hun werkplek moet letten maar ik denk dat het weinig uitmaakt. Sommigen die ruimen het op vanuit zichzelf en anderen doen het niet, dus ik denk dat het meer in de aard van iemand zelf zit en dat het verder niet echt helpt.

Welke soorten vervuiling wekken bij anderen echt ergernissen op?

Bij vervuiling, denk je dan ook aan oude rommel en dozen en zo die er wel eens staan... Ja als er dingen op kantoor staan zoals dozen met samples die in de weg staan dan zie je wel dat mensen zich er aan gaan ergeren. Als je de ruimte nodig hebt bijvoorbeeld, dan worden dingen neergezet en die blijven dan staan totdat het een keer te vol komt te staan en dan krijg je ergernissen en moet het worden opgeruimd.

Door wie wordt dat dan meestal veroorzaakt?

Door de werknemers zelf. Als wij bijvoorbeeld dozen neerzetten voor de nooduitgang dan krijg je vanzelf een keer te horen dat die weggehaald moeten worden. Dat is dan niet de bedoeling en dan krijg je een boze e-mail of wat anders dat we er wat aan moeten doen.

Wat kunt u zeggen over de instelling of het gedrag van gebruikers om je heen?

Ik denk dat het over het algemeen wel goed is. Ik denk dat 80% wel oplet op vervuiling en het netjes houdt en dat 20% er niet mee bezig is en dus ook meer vervuiling veroorzaakt. Maar over het algemeen valt het wel mee, maar waar gewerkt wordt ontstaat vervuiling, dat is nou eenmaal zo. En de ene keer is het schoner dan de andere keer.

Wat kun je vertellen over de mate van verantwoordelijkheidsgevoel van gebruikers?

Ik denk dat het voor de eigen werkplek meestal wel goed is omdat je daar de hele dag zit, dus dat wil je wel schoonhouden. En bij de openbare ruimtes is dat wat minder. Toilet of zo kan een bende zijn. Eigen werkplek wil je wel schoonhouden en je ziet gewoon dat dat voor de algemene ruimtes wat minder is.

En als je kijkt naar die gemeenschappelijke ruimten, hoe zou je dat eventueel kunnen verbeteren?

Zou ik niet weten. Ik denk dat het eigen verantwoordelijkheid belangrijk is.

Wat is de rol van de vervuiler?

Hoe zou de mate of hoeveelheid van vervuiling op kantoor kunnen worden verminderd?

Hergebruik van papier kan soms een oplossing zijn. We hebben hier wel green-committees om het allemaal zo groen mogelijk te laten verlopen hier, en ik denk dat de grootste winst hier zou zitten om niet alles uit te printen. E-mails worden uitgeprint, alle rapportages worden uitgeprint, dus ik denk dat dat wel een groot winstpunt zou kunnen zijn hier.

Ok, welke werkactiviteiten leveren de meeste vervuiling op?

Valt eten onder werken? Haha, nee ik denk dat dat wel meevalt bij ons want we hebben geen productie of zo. Hier gebeurt het meeste achter de computer dus dat valt wel mee. Misschien als we producten ontvangen van de fabrikant, met die verpakkingen van samples en dergelijken. Daar komt nogal wat plastic en dozen bij kijken. Voor de rest valt het wel mee omdat we veel achter de computer werken.

Welke plaatsen op kantoor zijn het meest vervuild?

De openbare ruimtes, en de kleine keukens waar de koffie en etensresten doorheen gaan zijn ook wel het meest vervuild. Daar laat men ook gewoon dingen staan, vieze borden en kopjes en zo.

Welke plaatsen zijn echt minder vervuild?

Ja je eigen werkplek denk ik omdat mensen daar over het algemeen wel blijven zitten. En de receptie over het algemeen. Omdat het wel moet overkomen alsof het heel netjes is hier. En het grote restaurant boven wordt ook wel goed schoongemaakt. Vooral aan het begin van de dag zit je goed.

Zie je verschillen tussen werknemers? Jong-oud of man-vrouw?

Ja zie wel verschillen maar dat verschilt meer per persoon. Of iemand veel waarde hecht aan een schone werkomgeving of juist niet. Ik zie geen man-vrouw verschillen of tussen jonge en oudere.

Welke verschillen zie je op jouw afdeling vergeleken met andere afdelingen?

Weinig, dat is overal wel het zelfde denk ik. Grotendeels omdat het eigenlijk allemaal wel het zelfde soort werk is achter de computer en dat soort dingen, er zit hier geen fabricage of wat dan ook wat totaal anders is dan de rest.

Hoe zou u het verschil tussen flexplekken en vaste werkplekken verklaren?

Durf ik niet met zekerheid te zeggen. Denk dat iemand zijn eigen werkplek schoner wil houden dan als je op een flexplek zit.

Uitwerking interview gebruiker 7

Kunt u zichzelf even voorstellen?

Ik ben HK en ik werk als communicatieadviseur bij de gemeente L. Ik werk op de locatie in het stadhuis op de 4^e verdieping en deel een kamer met 3 collega's.

Bij u op in de werkomgeving, door welke factoren wordt de vervuiling daar beïnvloed?

Of ik eet of drink achter mijn bureau is wel een belangrijke factor. De hoeveelheid mensen die gebruik maken van je bureau, of het wel of niet een flexplek is. Want als ik er niet ben zitten andere mensen achter mijn bureau te werken. Dus die werkplek is vrijwel altijd in gebruik. Ook het wel of niet papierloos werken is een belangrijk punt ook. Of je veel print of met papieren stukken nog werkt. Ik denk dat dat de drie belangrijkste factoren zijn.

En als je kijkt naar factoren van binnen de muren van het kantoor en van daarbuiten, welke ziet u dan?

Ik zit op vier hoog dus het echte inloopvuil van buiten is dan wel verdwenen. Laat ik zeggen qua vloeren en zo dat valt allemaal wel mee. Het is wel al een heel oud pand waarin de kwaliteit van luchtverversing en zo wel beter zou kunnen. Daardoor is het ook wat vochtiger en stoffiger dan in een nieuw pand bijvoorbeeld. Naar vuil kijkend is het feit dat het zo'n oud pand is natuurlijk ook wel een factor, meer vervuild door de jaren heen. Ook de ouderwetse verwarmingsplaten en dergelijke zijn wel stoffig.

Wat kan u naast stof over de hoeveelheid zichtbaar vuil vertellen?

We zitten met veel mensen op een kleine ruimte. Als je ook het papier onder afval en vervuiling verstaat dan is het ook heel afhankelijk van hoe jij en je collega's daarmee om gaan. Je komt wel eens langs kantoren bij ons op de gang waar het keurig netjes is maar anderen kunnen dan weer een puinhoop zijn, bijvoorbeeld omdat je het erg druk hebt. Sommige mensen zien hun werkplek ook wel als een soort tweede huis, die hebben dan veel huiselijkheden op het bureau neergezet en pakken koekjes, drinken, andere spullen, waardoor het vol raakt en daardoor best wel een rommel kan geven.

Welke verschillende soorten vuil ziet u vooral?

Ja vooral papier, plastic bekertjes van de koffie. We doen wel vaak met bekers maar omdat we de zelf moeten afwassen vallen we vaak terug op de plastic variant. De voorzieningen zijn ook best slecht om je bekers schoon te houden. Het afwassen van

Wat is de rol van de vervuiler?

vaat moet in de wc's gebeuren en dat is niet ideaal. Op onze etage hebben we geen keukentje daarvoor. Soms verzamel ik alle bekers die ik kan vinden, waaronder bekers die er al weken staan met alle gevolgen van dien, en dan doe ik ze in de vaatwasser. En lunchpullen die niet naar de kantine worden teruggebracht zie je ook vaak.

En ziet u ook vaak vlekken?

We hebben een heel makkelijk schoon te maken vloer, dat wordt gewoon geveegd en eens in de zoveel tijd gedweild. En de manier waarop men met de bureaus omgaat kan wel eens erg smerig zijn, toetsenborden bijvoorbeeld zijn heel vies. Dat is echt heel goor.

Hoe zou je dat soort vervuilingen al kunnen verminderen?

Ik denk dat het een heel stuk zou schelen als je zou verbieden om achter de bureaus te eten. Dat moet je eigenlijk echt verbannen van werkplekken. Voor de rest, tja ik denk dat eten wel de grootste vervuiling is. Naast papier ook, maar dat is inherent aan het kantoorwerk.

Hoe zou u het gedrag van de gebruikers van kantooromgevingen omschrijven?

Nou er zijn zeker mensen die bouwen een soort tweede huis om zich heen, naar mate je je hier meer thuis voelt verzamel je ook meer rommel en troep. En ik ben zelf nog wel van het soort dat liever werkt met clean desk, zodat ik me beter kan focussen op mijn werk. Ik kan niet goed tegen stapels papier overal en links en rechts nog losliggende dingen, nee.

Wat gebeurt er als iemand zelf echt iets vies maakt?

Nou dat moeten we zelf wel even opruimen, daar kunnen we niemand voor bellen. Een paar keer per week komt er s'ochtends een schoonmaker, en die heeft een vast schema en die neemt dan ook je bureau af, mits die wel leeg is. Ze ruimt het niet op.

Hoe gedraagt men zich als ze een vieze plek tegenkomen? Ergens op kantoor.

Niks, alleen op de eigen werkplek voelt men zich verantwoordelijk om het een beetje schoon en opgeruimd te houden. Of je moet natuurlijk een beker koffie bij iemand anders hebben omgegooid, dan ruim je het wel even op natuurlijk. Maar anders ontwijkt men die vieze plek gewoon.

Welke vervuilingen op kantoor ergert u zichzelf echt aan?

Etensresten vind ik echt stinken, of soep dat er de volgende dag nog staat. Zeker als het champignonsoep is.

Wat doet u in zo'n geval?

Dan zet ik die kom op de stoel van degene die het heeft laten staan. Ik heb een tijd gehad dat ik het opruimde maar dat doe ik tegenwoordig niet meer. Dan zet ik het gewoon op hun plek neer om ze er mee te confronteren. Een beetje opvoedkundig.

Hoe gedraagt men zich op de eigen werkplek vergeleken met de gemeenschappelijke ruimten?

Ik weet niet of daar verschil in zit. In groepen heb je altijd mensen die zich daar meer druk om maken en mensen die er niks om geven. Ik ben zelf misschien wel meer zo'n huishoudelijk type, terwijl een ander er weer aan denkt om koekjes mee te nemen voor bij de koffie. Zo heeft iedereen een beetje zijn eigen rol in de groep. Je kan wel mensen aanspreken indien mensen dingen doen die van invloed zijn op jouw werkplezier, als het echt vies en een puinhoop is, maar dan hebben we het over de werkplek he. Binnen mijn eigen kamer probeer ik wel met mijn collega's tot een soort huisregels te komen en ik denk dat dat wel iets is wat je altijd moet doen met je naaste collega's omdat je dat niet alleen kunt bepalen. Er zijn ook mensen die gedijen juist in de troep en die werken daar weer beter in maar zo zit ik er niet in. Dan is het soms heel ranzig. Als de werkrelaties verder goed zijn accepteer je ook meer van elkaar. Maar er moet wel een bepaalde mate van hygiëne zijn vind ik, bespreekbaar maken is denk ik een belangrijk punt en je moet het zeker niet afwentelen op de schoonmakers. Dat hoort niet.

Hoe zou die vervuiling al verminderd kunnen worden?

Dan moet je sowieso altijd in de kantine gaan eten. En dat je vaste momenten afspreekt dat iedereen voordat hij/zij weg gaat even achterom kijkt of het netjes wordt achtergelaten. Zodat je ook de volgende dag weer schoon begint. Het papiergebruik nog meer terugdringen.

Welke verschillende soorten vervuiling wekken op kantoor de meeste ergernissen op?

Dan gaan we het toch over de toiletten hebben... oude panden en toiletten is een slechte combinatie, die verouderde ruimtes zijn bijna niet meer schoon te houden. Sommigen vragen echt om een totale make over. Helemaal verweerd door de jaren heen. Hierover gaan veel klachten naar de facilitaire dienst.

Wat kunt u zeggen over de instelling van de gebruikers van de kantooromgeving?

Over het algemeen zijn het wel nette goed opgeleide mensen, dus niemand is bewust bezig om er een puinhoop van te maken.

En wat kunt u vertellen over de verschillen tussen werknemers?

Nou sommigen zien een werkplek echt als een werkplek, zoals ikzelf heb een opgeruimde omgeving nodig om goed te kunnen functioneren, en anderen zien het weer meer als een soort lounge of huiskamer achtige omgeving, die gebruiken het echt

Wat is de rol van de vervuiler?

multifunctioneel. Ik denk dat daar het verschil in zit. Ik denk dat als je kantoren echt als kantoren inricht, met strak en schoon meubilair, weinig spullen, en je maakt dat tot norm, dan blijft die norm ook sneller gehandhaafd. Zeker vergeleken met kantoren die bestaan uit allemaal kleine huiskamers met lampjes, dingetjes, fotootjes. Ik vind dat er een verschil is tussen je werkplek waar je dus werkt, en werkplek/huiselijke plek, dat doe je maar thuis.

Wat kunt u zeggen over de mate van verantwoordelijkheid bij de gebruikers?

De clean desk policy heeft bij ons ook alles te maken met de vertrouwelijkheid van stukken. Daar heeft iedereen wel verantwoording in. Maar verder hebben wij geen ruimtes die representatief moeten zijn en waar mensen op kunnen worden aangesproken. Dat is puur voor jezelf. Door de norm hoog te houden kun je dat eventueel bereiken. Hier maken wij gebruik van verouderde stoelen en tafels en werkomgevingen dus is het verantwoordelijkheidsgevoel om alles schoon te houden ook minder. Als je in een nieuwe of strakke ruimte zit met nieuwe tafels en stoelen kun je de norm hoog inzetten om alles zo schoon mogelijk te houden. Dat heeft een heel andere uitstraling in een oud pand zoals hier, vergeleken met nieuwbouw kantoren. Je voelt je hier alleen verantwoordelijk voor je eigen ladekastje en je bureau. Het papier en de dossiers hier in de kasten hoopt wel op en trekt natuurlijk veel stof en vuil aan maar dan wordt gewoon de kastdeur dichtgedaan en is er geen probleem. Misschien is het een idee om een soort grote schoonmaak te houden eens in de zoveel tijd waarin alles wordt weggegooid wat niet meer gebruikt wordt, maar ja dat kost ook geld want dan kunnen de normale werkzaamheden niet worden uitgevoerd.

Welke werkactiviteiten leveren de meeste vervuiling op?

Eten en drinken. Verder het pure kantoorwerk levert geen vervuiling, alleen papier. En sommige documenten worden nu eenmaal altijd uitgeprint omdat het makkelijker leest. Dat wordt pas vervuiling als je het niet meer gebruikt natuurlijk. Papier wordt bij ons wel altijd gescheiden opgeruimd dus iedereen heeft twee bakken bij het bureau staan.

Welke plaatsen op kantoor zijn het meest vervuild?

In het gebouw als zodanig, voornamelijk de plekken waar gegeten wordt en de toiletten, maar er zijn ook ruimtes die slecht en weinig gebruikt worden en daardoor ook minder worden schoongemaakt. Dat heb je in oude gebouwen, trappenhuisen en dat soort dingen.

Zie je duidelijke verschillen in vervuiling tussen werknemers?

Ik denk dat je in allerlei verschillende groepen mensen viespeuken hebt en ik denk niet dat dat per definitie afhangt van of je jong of oud of man of vrouw bent. Ik durf niet te zeggen dat jongens meer vervuilen dan meisjes of andersom. Al zijn het wel meer de vrouwelijke collega's die hun werkplek als woonkamer inrichten en dat mannen hun werkplek meer echt als werkplek zien. Dat denk ik wel echt. Ik denk dat het veel meer te maken heeft met de hectiek van je baan. Als iemand haast heeft om bijvoorbeeld de trein te halen dan is diegene eerder geneigd om een rotzooi achter te laten dan wanneer iemand alle tijd heeft bij het weggaan.

Ziet u verschillen tussen uw eigen afdeling en andere afdelingen in het kantoor?

Ik denk dat het verschil zit in het soort werk dat een afdeling doet. Een financiële afdeling kan bijvoorbeeld heel ordentelijk werken van achter de computer in vergelijking tot wat creatievere en operationele afdelingen, waar het dus vaker een rommeltje zal zijn. Het hogere management heeft vaak heel netjes en clean desk, maar dat komt ook doordat zij meer ondersteuning krijgen van assistenten en zo. Op plekken waar men veel gasten van buiten ontvangt zal men ook anders met de werkplek omgaan dan wij hier op vier hoog. Representatief.

Hoe zou u het verschil tussen flexwerkplekken en mensen met eigen werkplek verklaren?

Ik denk dat op een flexplek vrijwel geen dingen worden neergezet die echt persoonlijke eigendommen zijn. Meer functionele dingen waar echt mee gewerkt wordt. Ik zou er ook als management voor zorgen dat je mensen zo min mogelijk dingen aanreikt om hun werkplek als een huiskamer in te richten. Dan creëer je juist chaos. Ik denk dat mensen een flexplek per definitie schoner achterlaten dan een vaste werkplek omdat er de volgende dag weer iemand anders kan zitten. Ik ben wel echt een voorstander van flexplekken, dat werkt veel prettiger naar mijn mening. Absoluut aan te bevelen als de voorzieningen goed zijn, dan blijft het ook echt veel schoner naar mijn mening.

Uitwerking interview gebruiker 8

Kunt u zichzelf even voorstellen?

Ik ben coördinator toezicht en handhaving voor de milieudienst R. Zit de hele dag achter de pc en ik stuur mensen aan, maak plannings, ik coördineer werk, ontvang klachten via de meldkamer en zet die uit. Dat is mijn hoofdtaak, bij taak is dat ik het afvalbeleid maak voor het Rijnland gebied. Het is allemaal bureauwerk, ik kom wel af en toe buiten maar dan ga ik bij gemeenten of bedrijven op bezoek voor overleg met milieupartners. Maar dat extern is maar 5-10% van mijn uren.

Als u kijkt naar de zichtbare vervuiling in uw kantoor, welke factoren zijn daarop van invloed?

Ja bedoel je daar ook mee dat mensen achter het bureau eten? Ja, verder stuur ik handhavers aan en die komen van buiten naar binnen, dus die staan ook wel eens met de voeten in de klei en komen dan weer binnen om een rapport te schrijven. Sommigen kleden zich beneden nog om maar lang niet allemaal. Dus daar zie je wel enige mate van vervuiling van de binnenloop. We hebben een restaurant dus de meeste mensen eten daar, maar sommigen eten ook achter het bureau dus daar zie je ook wel wat vervuiling. En we hebben thee en koffie en dat gaat ook wel eens over het bureau. Dat is denk ik de

Wat is de rol van de vervuiler?

hoofdmoot. We hebben wel een luchtverversingsysteem en daar komt wel wat fijn stof op af denk ik maar dat is dus niet direct merkbaar in het kantoor. Dat is misschien wel te merken en te voelen. En verder brengt iedereen gewoon zijn eigen vuiligheid mee natuurlijk.

Wat kunt u zeggen over de hoeveelheid zichtbaar vuil op kantoor?

Nou achter het bureau ben je daar natuurlijk zelf verantwoordelijk voor. Ik zit dus ook wel eens te eten, ik neem mijn boterhammen mee, en dan vallen de kruimels op mijn bureau of tussen het toetsenbord. Die gooi ik nog wel eens om, om te kijken hoe veel er tussen zit. Dat is tot een bepaalde mate acceptabel en als het te veel wordt dan pak ik een doekje en maak ik het even schoon. Als het mij stoort zeg maar dan ruim ik het op, maar met een bepaalde hoeveelheid vervuiling kan ik best omgaan. In de ochtend beginnen wij altijd met een schoon bureau. Ik kan dat niet altijd zeker weten maar als ik mijn laptop neerleg dan doe ik dat op een schoon bureau en aan het eind van de dag laat ik hem vervuild/gebruikt achter. Ik ruim mijn papieren op en stop mijn tas vol en ga weg, dan gooi ik mijn bekertjes nog weg en laat het leeg achter. Maar koffiedruppels of dat soort dingen blijven wel liggen, dus vlekken liggen er regelmatig. Of vlekken op het beeldscherm als iemand daar aan heeft gezeten. We hebben ook stoelen staan die zijn 2 tot 3 jaar oud en daar zitten ook vlekken op die er niet meer uit gaan, dus je gaat wel gewoon op een stoel zitten waar ook vlekken op zitten. Daar stoort ik me niet meer aan maar ik weet wel dat zo'n beetje alle stoelen vlekken hebben. Ze zullen ongetwijfeld redelijk schoon zijn, maar je ziet de vlekken erop zitten. Dat zijn dingen waar ik me wel eens aan stoort, maar ik ga daarvoor niet op een andere stoel zitten.

Waar wordt die vervuiling dan door beïnvloed? Op stoel of bureau.

Vooral door eten en drinken. Die vlekken komen door eten en drinken, ook als iemand bijvoorbeeld gebak trakteert. En waar gegeten wordt ontstaan nu eenmaal vlekken. Het zijn stoffen stoelen dus het schoonmaken van die vlekken gaat moeilijker dan bijvoorbeeld op leren stoelen.

Hoe zou u het gedrag van de gebruikers van uw kantooromgeving beschrijven?

De meesten bij ons in kantoor werken achter een pc en een groot deel van hun zijn handhavers dus die moeten ook verslag schrijven van wat zij buiten zien. Of ze moeten stukken lezen, dus veelal werken zij achter het bureau op kantoor. Sommigen werken de halve dag buiten en de halve dag binnen. Verslagen uittikken en overleg wat plaatsvindt in vergaderruimtes.

Wat gebeurt er als iemand iets echt vies maakt? Een werkplek bijvoorbeeld.

Als het echt heel vies wordt dan pakken we een doekje in de pantry, zo'n klein keukentje, daar hangt ook zo'n Tork-rol, afvalbakken en je hebt een kraantje en zeep en dat soort dingen, dus die vervuilingen ruimen we meestal direct zelf op. Kleinere vervuilingjes blijven gewoon liggen. Maar dat ligt ook een beetje aan de persoon zelf of die het gelijk opruimt. Maar de kleinere dingen blijven meestal liggen voor de schoonmaakploeg, de grotere vervuilingen proberen we op zo'n manier op te ruimen dat er weer verder gewerkt kan worden.

En als mensen niet zelf iets vies maken, maar een vervuilde plek tegenkomen, wat gebeurt er dan?

De eerste reactie is vaak dat men er gewoon omheen loopt en een andere werkplek pakt, maar dat hangt ook van de persoon af. Ikzelf zou het even opruimen en dan ga ik daar gewoon zitten, of het moet wel heel erg vuil zijn, maar dat is voor mij geen belemmering om daar te gaan zitten.

Wordt zoiets wel gemeld bij de schoonmaak?

Nee dat soort dingen blijven intern, we hebben wel een facilitaire dienst waar we terecht kunnen als we echt een klacht hebben, dan kun je dat melden en dan wordt er wat mee gedaan. Maar ik heb de indruk dat dat gewoon niet zo vaak gebeurt, ik denk dat dat soort grote vervuilingen niet zo vaak plaatsvinden. En omdat je ook eerder geneigd bent het zelf even op te ruimen en pas in tweede instantie een klacht in te dienen. Dan moet het wel echt bizar zijn.

Aan welke vervuilingen stoort u zich?

Vieze vloer, vieze stoel of vies bureau. En dan met name plakkerige plekken en vlekken. Of vervuiling door inloop van buiten, dan vooral klei of zand sporen. De looproutes. Ik zit op een vierpersoonskamer en als daar rond je bureau van die loopvlekken zitten dan stoort ik me daar wel aan. Met name verse vlekken. Opgedroogde vlekken die er al een hele tijd zitten stoort ik me niet meer aan. Ook als die vlekken nog stinken ook dan is het helemaal storend. De dingen waar je je visueel aan kunt storen in je werk zijn het vervelendst.

Welke verschillen ziet u tussen hoe mensen zich gedragen op een eigen werkplek vergeleken met gemeenschappelijke ruimten?

Ik zie wel dat hoe persoonlijker de plek, hoe meer aandacht voor hygiëne. Omdat mensen er de volgende dag weer zitten wil men het wel opruimen. En als het wat meer wisselplekken zijn heeft men meer de neiging om het wat makkelijker achter te laten. Daar zit wel verschil in. Persoonlijke plekken krijgen wel meer aandacht volgens mij. Ook de eigen stoelen zien er wel wat netter uit dan de gedeelde stoelen.

Hoe zou u dat kunnen verklaren?

Ja wat van jezelf is daar heb je meer aandacht voor en ben je zuiniger op dan iets dat van een ander is, zo zit de mens nu eenmaal in elkaar.

Welke soorten vervuiling wekken de meeste vervuiling op in kantoor?

Wat is de rol van de vervuiler?

Vieze dingen, er worden wel eens oude theezakjes of dat soort dingen in een prullenbak gegooid en dat valt er wel eens naast of tegen een raam of muur aan, of je gooit een bekertje in de prullenbak waar nog wat in zat. Dan zit er een hele vieze vlek op de prullenbak of op het raam en dat stoort wel echt ja. Ook vetvlekken op glazen wanden zijn heel storend. Dingen die opvallen en in het zicht zitten zijn heel storend. Of bijvoorbeeld vette vlekken op beeldschermen, dat irriteert elke keer als je op die plek kijkt.

Hoe gaat men hier mee om?

Ik denk dat iedereen wel hetzelfde doet, als iemand een vlek maakt krijgt men gelijk wel te horen van anderen of ze dat niet even opruimen. Dus de sociale controle die is er wel onder collega's. Zeker omdat iedereen weet dat hij of zij de volgende dag ook op die werkplek kan zitten. Dus er is wel een bepaalde norm die iedereen aanhoudt.

Wat zou u kunnen zeggen over de algemene instelling van gebruikers? Welke houding zij hebben op kantoor?

Over het algemeen zijn het wel nette sociale mensen maar het hangt er ook vanaf waar je zit. Wij hebben redelijk hoog opgeleide mensen op kantoor, die allemaal een huis en gezin en sociaal leven hebben dus die zijn wel gewent om dingen op te ruimen en schoon te houden. Wij komen niet in hele vieze omgevingen zoals buiten in de klei of in productie, en daar heb je ook veel meer kans op vervuilingen. Dus er is wel een hele normale belevings sfeer hier, en sociale controle op elkaar.

Oké, en als u dan kijkt naar het verantwoordelijkheidsgevoel van de gebruikers, wat kunt u daar over zeggen?

Dat is wel redelijk hoog. Er zijn altijd mensen bij die denken van zoek het maar uit, het wordt toch wel schoongemaakt dus ik hoef het niet op te ruimen. Maar over het algemeen is er best een hoog gevoel dat men het niet alleen voor zichzelf doet maar ook voor anderen dus ik vind dat dat best wel goed zit.

Hoe zou de mate van vervuiling in beginsel al verminderd kunnen worden?

Je zou kunnen afspreken dat je niet mag eten achter je bureau. Of dat je ook niet mag drinken, dat je alleen in een koffiecorner mag drinken, dan kun je het nog verder terugbrengen. Maar ik vind wel dat er een balans moet zijn tussen werken en jezelf prettig voelen op je werkplek, ook m.b.t eten en drinken, waardoor je toch een bepaalde mate van vervuiling moet accepteren. En als je het té vervuild vindt, je zit zelf op die plek dus ruim het dan zelf even op. Ik vind dat het allebei moet kunnen. Als je het echt wilt terugdringen dan zal dat met hele scherpe regels moeten maar ik ben bang dat dat een averechts effect zal hebben. Dan gaat het meer irriteren denk ik.

Als u kijkt naar verschillende werkactiviteiten, welke leveren dan de meeste vervuiling op?

Het dagelijks werk achter de pc levert een bepaalde mate van vervuiling, als mensen buiten zijn geweest en dan een verslag moeten tikken levert ook meer vervuiling op. Dus het wisselende werk levert meer vervuiling. Daarnaast ook vergaderingen in aparte ruimtes waar meer mensen in een kleine ruimte zitten. Een kleine mate van verschil zit daar wel in.

Welke plaatsen op kantoor zijn het meest vervuild?

Moeilijk te zeggen, dat is ook persoonsafhankelijk denk ik. Daar is meer relatie tussen hoe iemand omgaat met zijn werkplek dan de verschillen in plekken op zich.

En als u het breder bekijkt, binnen de muren van het kantoorpand?

Ja we hebben allemaal etages met werkplekken, een centrale receptie waar iedereen binnenkomt dus die zal wat meer vervuild zijn. Maar die zal ook frequenter worden schoongemaakt. Dus plekken waar meer mensen samenkomen. We hebben ook een restaurant en daar zijn wel de meeste vervuilingen. De rest is wel meer gelijkmatig vervuild. Misschien dat de meldkamer die 24/7 open is ook meer wordt vervuild maar verder zou ik het niet weten.

En ziet u ook verschillen tussen gebruikers? Jong/oud, of man/vrouw?

Ik heb wel het idee dat vrouwen eerder zeuren over het feit dat iets vuil is en dat het schoongemaakt moet worden, en dat mannen daar wat lakser in zijn. Maar dat is ook een beetje stigmatiserend he. Jong of oud is misschien dat jongeren wat makkelijker zijn en dat ouderen wat zeurderiger zijn. Maar of dat iets algemeen is weet ik niet.

Ziet u misschien verschillen tussen uw eigen afdeling en de andere afdelingen?

Ik kom wel eens op andere etages maar overal zitten hoog opgeleide mensen en die hebben denk ik toch een wat hogere levensstandaard en sociale etiquette. Ik denk dat een afdeling met lager opgeleiden wel iets minder aandacht voor vervuiling zou hebben. Helemaal als je onderaan die sociale ladder kijkt hebben mensen toch andere normen en waarden binnen een organisatie. Dat ze makkelijker iets niet opruimen, of dat het niet opvalt of geen aandacht voor hebben. Maar dat vind ik wel moeilijk om te zeggen en het hangt heel erg van het soort werk af. In sommige sectoren is het werk nou eenmaal meer vervuilend dan elders. Ik heb ook in de chemie gewerkt en daar kwam je gewoon vervuild terug achter je bureau als je door de organisatie was gelopen. Dus de gradatie van hygiëne verschilt ook erg per kantoor denk ik.

Hoe zou u het verschil tussen flexplekken en vaste bureaus verklaren met het oog op vervuiling?

Ik denk dat als je een eigen plek hebt dat je wat zuiniger bent omdat je de volgende dag weer terugkomt, dan ben je ook eerder geneigd om iets op te ruimen en schoon te houden dan als je een flexplek hebt. Maar aan de andere kant moet het ook niet uit maken om op een flexplek te werken als het elke dag wordt schoongemaakt. Als het een goed onderhouden flexplek is blijft het ook aangenaam. Dan is het alsof je weer op een schone werkplek aankomt. Dat maakt de drempel om daar te zitten lager.

Oké dit waren mijn vragen, heeft u nog iets toe te voegen aan het gesprek?

- Bacteriële vervuiling en stof en lucht is natuurlijk ook een probleem
- Moeilijk te meten of en hoe mensen daar last van hebben en de gezondheid belemmeren, waar ligt dat precies aan?
- De grootte van de bureaus is denk ik ook van belang. Op een groot bureau is meer plek voor rotzooi en allerlei dingetjes, bureau moet zijn om te werken!
- Voorbeeldgedrag ook door hoger management, wordt overgenomen door overige werknemers
- Terugkomen op gemaakte afspraken, standaard hoog houden
- In een nieuwer pand wil men het ook schoner houden dan in een ouder pand.
- Indeling is heel ruim opgezet, brede gang met aan weerskanten kantoortjes met werkplekken, dat is ook goed voor de schoonmaak
- Clean desk policy werkt goed
- Druk vanuit facilitair is ook belangrijk om de standaard hoog te houden

Uitwerking interview gebruiker 9

Kunt u zichzelf even voorstellen?

Ik ben commercieel directeur bij O., IT software consultant bedrijf met een organisatie in Nederland van 400 man. We zaten eerst in twee panden in G. en zitten nu sinds twee weken in Z. Met een enorme verandering ten aanzien van de manier van werken. Het nieuwe werken heeft ons ook bereikt en dat is redelijk ver doorgevoerd binnen ons bedrijf. Ik kom in heel veel verschillende organisaties terecht dus ik zie wel veel verschillende organisaties van traditioneel tot aan bedrijven die heel modern via het nieuwe werken zijn opgezet. Niemand bij ons heeft meer zijn eigen kamer en zijn eigen bureau. We proberen nog een beetje de expertises bij elkaar te houden en mensen die affiniteit met elkaars werkactiviteiten hebben, maar verder is iedereen vrij om een bureau te zoeken en daar te gaan werken. Dat is de omgeving waarin ik nu zit.

Als u kijkt in uw huidige of vorige kantoor, welke factoren hebben echt invloed op vervuiling?

Het zijn een heleboel factoren maar wat in ons kantoor streven wij naar een geheel "paperless" office dus zo min mogelijk papier, en sowieso clean desk policy. Dus alles moet leeg zijn als iedereen s'avonds weg gaat, we hebben ook geen bureaulades meer, geen bakjes, iedereen heeft een klein kluisje zoals op veel scholen, waarin men persoonlijke dingen kan opbergen, maar dat betekent dus dat de bureaus geheel leeg en schoon moeten zijn. Ten opzichte van andere kantoren of organisaties, daar liet je altijd wel iets op je bureau liggen, of je stopt het even in je bureaulade, en dat bevordert vervuiling. Om een voorbeeld te noemen, in het oude kantoor lag een stapel papier met documenten die uit 2006 afkomstig waren, dus dat was al die tijd blijven liggen en het was van niemand. Dat werd natuurlijk helemaal vies. En een schoonmaker kan dat ook niet schoonmaken want die mag niet aan die papieren zitten. Dus dat vervuult enorm.

We hebben nu geen prullenmanden meer staan bij de bureaus, er is een centrale plek waar je al je rommel kwijt kan. Papierbakken staan nog wel hier en daar omdat dat verwerkt moet worden. Maar dat ene centrale punt van afvalstort lijkt goed te werken, omdat men dan actiever bezig is ook om dingen weg te gooien en om de werkplek schoon te houden. Hoewel ik nog niet uit jarenlange ervaring met deze manier van werken kan spreken, lijkt het in elk geval wel goed te werken. Shell in Rijswijk heeft het ook op deze manier ingericht, zonder prullenmanden en zo. Veel gemopper in het begin maar iedereen wordt daardoor wel opgevoed om zelf zijn rotzooi op te ruimen. Het is natuurlijk ook maar een kleine moeite om zelf even je bekertje weg te gooien, in plaats van dat je het de schoonmakers laat doen. Dat zijn ook niet de taken die een schoonmaker moet doen. Dus de tijd dat de schoonmakers de rommel van gebruikers allemaal opruimden is hierdoor wel over. Dit is een tweede punt wat mij erg opvalt.

Wat kunt u zeggen over de hoeveelheid en welke soorten vuil op kantoor?

Vooral veel papier, ordners, dossiers, boeken, dat geeft een rommelige indruk en trekt heel veel stof aan. Consumpties in welke vorm dan ook leveren ook vervuiling, eten en drinken. Ook de rommel die je daarmee achterlaat, bord en bestek, verpakkingen. Er zijn maar weinig mensen die de discipline hebben om gelijk nadat er gegeten is hun bord en zooi gelijk netjes weg te brengen. Zulk soort dingen dat vervuult. Ik geloof erin dat je in een paperless office en met clean desk policy zoals wij dat nu hebben neergezet, in ieder geval faciliteert in dat het op een goede manier wordt ingericht en dat het ook bestendig zou moeten zijn ook naar de toekomst toe. Je kunt bij deze duidelijke afspraken ook heel makkelijk ergens op terugvallen en mensen confronteren dat de rotzooi wordt opgeruimd en dat de bureaus leeg zijn aan het eind van de dag.

Waardoor wordt die vervuiling beïnvloed?

Nou, waar ik ook wel in geloof, is dat het eerste krasje op je nieuwe auto doet het meeste pijn, dus de eerste koffievlek op het tapijt, of de eerste vieze zwarte veeg op een witte muur doet het meeste pijn. Op het moment dat je iets meteen oplost, dus tegen een schilder zeggen dat hij het gelijk weer wit moet maken, en dat de koffievlek gelijk wordt verwijderd, gelijk iets doen! Want als je iets netjes houdt in het begin, en laat zien dat dingen gelijk worden aangepakt, dan houdt je het ook langer netjes. Dus door op een actieve manier te laten zien dat die vervuilingen meteen weer worden behandeld laat je aan de gebruikers zien dat er een bepaalde norm is en dat die ook gehandhaafd blijft.

Hoe zou u het gedrag van gebruikers in kantooromgevingen omschrijven?

Dat is wisselend. Waar ik nu werk daar zitten allemaal universitair geschoolde mensen, dus het zijn mensen met enige beschaving. Ik vind wel dat er een bepaalde tendens is van 'ach het is toch niet van mij dus laat maar'. Men gaat daar redelijk makkelijk mee om. Zo zouden mensen thuis ook niet met hun spullen omgaan. Dus ik vind dat men het wel begrijpt maar te weinig handelt naar de normen en waarden waarnaar gestreefd wordt.

Wat is de rol van de vervuiler?

Hoe kan u dat verklaren denkt u?

Nou ja men denkt het is toch niet van mij. Dat heeft niet per se iets met flexwerkplekken te maken maar je komt op kantoor en dan kom je in een omgeving waar mensen het gevoel hebben, ze hebben het zelf niet betaald dus het gevoel van eigendom ontbreekt. Dus men voelt zich minder verantwoordelijk voor het netjes houden van de spullen vergeleken met hun eigen huis. Dat is een. Naar mate je in een ander soort organisatie komt, bijvoorbeeld met 200 monteurs, dat zijn toch mensen die andere normen en waarden hebben en die gaan toch veel makkelijker met de ruimtes om en gooien bij wijze van spreken eerder rommel in een plantenbak of zoiets. Het belangrijkste is het gevoel van eigendom dat er niet is waardoor men makkelijker met iets omgaat. Dus wat kan het me schelen. En om het een beetje decadent te zeggen, naar mate het niveau van beschaving daalt dan zie je dat het gedrag ook minder wordt.

Als iemand op kantoor iets echt vies maakt, maakt diegene dat dan zelf schoon? Wat gebeurt er dan?

Als iemand een kop koffie omstoot of wat dan ook dan haalt men wel even een keukenrol om het een beetje schoon te maken maar je zal altijd sporen blijven zien. Ik heb nog nooit iemand meegemaakt die het echt weer helemaal tip top schoon wil maken, dat heb ik zelf ook niet. Het wordt in die mate schoongemaakt dat er weer doorgewerkt kan worden, maar zo schoon als het daarvoor was dat gebeurt nooit. Je zal altijd wel sporen blijven zien na zo'n geval. Dat wordt verder ook niet gemeld. Ik had wel laatst s'avonds een meeting met 15 man en daar zat diner bij, dat blijft nooit geheel schoon natuurlijk dus toen heb ik na afloop wel even de schoonmaak ingelicht dat die ruimte extra aandacht nodig had. Want de volgende morgen zit dan de volgende vergadering weer in die zaal. Dus als je het faciliteert dan wordt het wel gemeld.

Als mensen een vieze plek tegenkomen, wat doet men dan?

Daar loopt men om heen, er zal niemand zijn die uit zichzelf denkt ik ruim het even op. Dat heb ik nog vrijwel nooit meegemaakt. Waar ik niet tegen kan is dat mensen gaan leunen tegen de muur en dan met de schoen de muur vies maken, die hebben dat dan niet door maar daar stoor ik me wel aan. Ik zeg daar wel altijd wat van. Ik vind dat heel storend. Maar er zijn naar mijn mening te weinig mensen die daar alert op zijn en die mensen aanspreken als er zoiets gebeurt. Ik denk dat het een combinatie is van dat mensen het niet door hebben, dat mensen het niet durven, en dat mensen zoiets hebben van 'het is toch niet van mij.'

Kunt u iets vertellen over de vervuiling waar u zich echt aan ergert op kantoor?

Ja dat zit ook al een beetje in mijn vorige antwoorden denk ik. Maar ik vind het storend dat mensen hun zooi niet opruimen bijvoorbeeld na het eten, je zal mij er niet op betrappen dat er nog etensresten op het bureau achterblijven. En als er aan het eind van de dag een bureau vol met zooi ligt, dat begrijp ik gewoon echt niet. Dat mensen dat achterlaten. Of het nu etensresten zijn of koffiekopjes, dat kan gebeuren, maar ook stapels met papier en dat vervuult ook gewoon heel erg. Wat je dan ziet is dat het een verzameling wordt van kleine stapeltjes met verschillende dossiers en op een gegeven moment worden die dossiers ouder en doe je er niks meer mee maar dan bleef het wel liggen. Dus dan moet het wel worden weggegooid. Dat trekt veel stof aan als dat blijft liggen.

Hoe gedraagt men zich op hun werkplek vergeleken met gemeenschappelijke ruimten?

Wat je toch wel ziet is dat er een tendens is dat wanneer je een vergaderruimte hebt gebruikt dat je die weer schoon achterlaat omdat je weet dat die ruimte opnieuw wordt gebruikt. Niemand vindt het prettig om in een vergaderruimte te komen waar nog vieze kopjes en dingetjes liggen. Dat snapt iedereen wel. Vroeger had je nog wel dat de huishoudelijke dienst na elke meeting langskwam om alle kopjes op te halen en zo, maar dat is tegenwoordig niet meer zo, ook niet meer te betalen, en terecht overigens. Iedereen neemt ook gewoon zijn eigen zooi mee, dan kunnen er hoogstens nog wat broodkruimels liggen, nou ja dan is dat maar zo.

Hoe zou dat vervuilende gedrag eventueel al kunnen worden aangepakt?

Ik denk dat een aanbeveling zou kunnen zijn dat het nieuwe werken, met name clean desk policy, zorg ervoor dat echt iedereen het bureau leeg achterlaat omdat je de volgende dag weer ergens anders kan zitten. Dat helpt. Zorg dat alles dat vies wordt ook zo snel mogelijk wordt opgeruimd, dat houdt ook verdere vervuiling tegen. Dat zijn wel belangrijke facetten die helpen om de omgeving schoon te houden. De illusie die bestaat dat je mensen kunt opvoeden heb ik opgegeven. Daar geloof ik niet zo in.

Kunt u iets vertellen over de algemene instelling van gebruikers op kantoor? Of ze zich ook representatief voelen voor de organisatie?

Dat is erg functie-afhankelijk, bij elk bedrijf waar ik heb gewerkt en nu ook binnenkom zie je als je op de financiële administratieve afdeling komt, daar zien ze nooit daglicht, daar is het meestal de meest stoffige bende dat je je maar kunt voorstellen. De organisaties die wel met de buitenwereld en met klanten te maken hebben daar is het wat verzorgder en wat netter. Dus of kantoren representatiever zijn licht ook aan de functie van het kantoor.

En als u om zich heen kijkt, vallen er dingen op aan hoe mensen zich gedragen?

Dan kom ik terug op waar ik het zojuist over had, ik heb sterk het gevoel dat medewerkers het gevoel hebben van 'het is toch niet van mij en daar hecht ik dus ook geen waarde aan' en daarom vind ik het ook niet erg als iets vies of smerig wordt. Dus dat verantwoordelijkheidsgevoel voor hun werkomgeving ontbreekt bij veel mensen. Niemand zal dat overigens zo duidelijk zeggen of toegeven, maar ze handelen er wel naar.

Ziet u een mogelijkheid om daar iets in te veranderen?

Wat is de rol van de vervuiler?

Nou, ik geloof niet in 'moeten', eventueel een soort van belonen daar kun je een afdeling wel mee motiveren. Bijvoorbeeld als er zo min mogelijk wordt vervuild dan gaat de afdeling aan het eind van het jaar op een leuk uitje, zoiets. Het zou kunnen dat zoiets zou werken, zeker ben ik er niet van. Niet straffen, wel belonen. Ik ben er wel van overtuigd dat als je zorgt dat het op een bepaald niveau blijft, dat mensen dan ook hun best blijven doen om dat niveau te behouden. Als je dat eenmaal iets laat belopen dan gaat het alleen maar bergafwaarts. Dan komt het verval en is het moeilijk om het te herstellen en netjes te houden. Ik denk dat dit wel de beste trigger zou kunnen zijn om zo schoon mogelijk te blijven werken. Ook meteen dingen oplossen als er iets mis gaat, dus overal snel naar handelen en zorgen dat het van een bepaald niveau blijft.

Welke werkactiviteiten leveren de meeste vervuiling op?

Eten en drinken aan het bureau. Je kan ook invoeren dat je in de kantine of buiten moet gaan eten zodat de werkplek minder wordt vervuild door consumptie, maar ga niet achter je bureau eten. Op het moment dat mensen bij mij op kantoor achter het bureau eten dan werken ze ondertussen wel gewoon door. Dat is ook het excuus. Geen tijd om naar de kantine te gaan.

Welke plekken op kantoor zijn het meest vervuild?

Koffiecorners zijn wel de meest vervuilde plekken. Ook toiletten natuurlijk. Maar dus vooral de plekken waar mensen ook komen om koffie en eten te halen/nuttigen.

Als u kijkt naar verschillen tussen werknemers, ziet u dan duidelijke verschillen? Jong/oud, man/vrouw?

Nee dat geloof ik niet, dat is echt persoonsafhankelijk. Dat is puur de aard van het beestje, karakter.

En als u uw kantoor vergelijkt met andere afdelingen, ziet u daar dan duidelijke verschillen tussen?

Ja zoals ik net al zei, een financiële afdeling is stoffiger en minder netjes dan een commerciële of operationele afdeling waar meer diversiteit is en meer mensen komen. Afdelingen die naar buiten gericht zijn.

Hoe zou u het verschil in mate van vervuiling verklaren tussen flexplekken en vaste bureaus?

Ik denk dat flexplekken over het algemeen schoner zijn en dat komt omdat een flexplek aan het eind van de dag gewoon helemaal leeg moet zijn, waardoor die netjes schoon gemaakt kan worden door de schoonmaakdienst. En vaste werkplekken daar ligt altijd nog zooi op de tafels waardoor er niet volledig kan worden schoongemaakt en dat vervuult dus ook meer. Ik heb in mijn gehele werkloopbaan nog niet meegemaakt dat iemand zijn eigen plekje per definitie schoon wil houden. Daar blijven altijd wel dingetjes en papierwerk en zo op de bureaus liggen en omdat het toch geen eigendom is heeft men ook niet de absolute behoefte om het schoon te houden.

Bijlage VII Uitwerking interviews managers

Uitwerking interview manager schoonmaak 1

Kunt u zichzelf even voorstellen?

DW, vestigingsmanager A. in N. Je hebt je eigen bedrijfje binnen een groot bedrijf, dus ik ben eindverantwoordelijke van deze vestiging. Van aanname van personeel tot uiteindelijke nacalculaties aan het einde van de maand. Dus eigenlijk alles wat erbij komt kijken.

Zou u iets kunnen vertellen over verschillende factoren die een rol spelen bij vervuiling in kantoren?

Ja, de gebruikers uiteraard. Het soort omgeving, of je in een fabrieksomgeving of in een kantooromgeving zit, of in de food-omgeving waar het allemaal heel steriel schoon moet zijn. Dat zijn echt wel factoren die van belang zijn op de vervuiling.

En over de hoeveelheid zichtbaar vuil? Wat kunt u daarover vertellen?

Om een voorbeeld te pakken van zichtbaar vuil op kantoor is bijvoorbeeld als iemand zijn perforator open trekt en het ligt overal. Of het stof op telefoons, dat is echt het zichtbaar vuil. Dat zijn meestal de zaken waar de klant iets van vindt. Stof op een plintje daar hoor je nooit iemand over want niemand kijkt of er stof op een plintje ligt.

En welke verschillende soorten vuil zijn er vooral?

Ja je hebt de dagelijkse vervuiling en daarnaast ook de periodieke vervuiling. Bijvoorbeeld in het sanitair kalk in potten, of op hoge kasten waar een laag stof ligt. Dat wordt bijvoorbeeld maar een keer in de maand schoongemaakt, echt periodieke schoonmaakwerkzaamheden. Maar die vervuiling zal een klant niet zo snel opvallen omdat zij niet met een vingertje over die hoge kasten gaat of die kast wel stofvrij is.

En het verschil tussen droog vuil en vlekken?

Droog vuil is vuil dat wij makkelijk kunnen verwijderen, dat zit gewoon in het dagelijkse takenpakket van de vrouwen op de vloer. En dan heb je de echte vlekken zoals bijvoorbeeld in een tapijt, dat zijn toch de werkzaamheden die extra moeten worden uitgevoerd, daar moet iemand anders voor komen met een tapijtreiniger om de koffievlekken uit het tapijt te halen. Of als een kop koffie omvalt op een stenen vloer dan wordt dat machinaal schoongemaakt, dat zijn allemaal extra werkzaamheden voor ons die niet in het standaard pakket zitten.

Worden die extra schoonmaakwerkzaamheden dan wel gelijk die dag gedaan?

Ja, en wij proberen onze schoonmakers ook dusdanig op te leiden dat zij ook een signalerende taak hebben, dus als zij iets opmerken dan bellen ze gelijk even om af te spreken hoe dat moet worden behandeld. Het mooiste is natuurlijk als ze daar een extra opdrachtje voor krijgen.

Welke oorzaken liggen hieraan ten grondslag?

Ja ik denk dat je in kantoren vaak ziet dat mensen snel van de koffieautomaat naar hun werkplek lopen en dat zij dan druppels morsen op de vloer. Dat is een voor de hand liggende oorzaak. Verder vind ik het ook een stukje eigen verantwoordelijkheid want thuis kijk je ook uit en ga je ook niet met koffie lopen vlekken en laat je het ook niet liggen.

Merkt u ook dat er veel vervuiling ontstaat bij de inloop van gebouwen?

Bij een gebouw met etages zie je wel dat de begane grond het meest vervuild is. Omdat daar natuurlijk iedereen binnen komt. Entree en schoonloopmatten zijn wel erg vervuild altijd en naar mate je verder een gebouw ingaat zie je ook dat de vervuiling minder wordt. Dat is met name in de winterperiode als het ook slechter weer is. Met sneeuw en pekels dan zie je het helemaal duidelijk het gebouw in lopen.

Wat gebeurt er als een gebruiker van een kantoor iets vies maakt? Ruimt diegene dat bijvoorbeeld zelf op?

Dat proberen we goed af te stemmen, want zeker in deze tijd willen bedrijven alleen maar bezuinigen op schoonmaak. Dan is het voor ons ook van belang dat je dat samen met je opdrachtgever doet. Dus dat ook de gebruiker in zijn eigen kantoorje ook de verantwoording neemt om zijn eigen rotzooi op te ruimen. Maar als er echt een stofzuiger aan te pas moet komen dan gebeurt het niet vaak dat zij zelf ook helpen, dan laten ze het wel voor de schoonmaak liggen.

En als iemand zelf echt iets vies maakt, wordt diegene dan aangesproken door anderen als hij/zij het laat liggen?

Ik vind dat dat weinig voorkomt, wij maken er wel altijd melding van. Wij hebben periodiek overleg met de klant, dan zitten we een keer per maand om tafel en worden dit soort punten wel met de contactpersoon besproken. Bijvoorbeeld dat de gebruiker van kamer 2 er altijd een rotzooi van maakt. Dan kan de klant diegene op zijn gedrag aanspreken. Dat wordt wel gecommuniceerd, want wij zijn een schoonmaakbedrijf en geen vuilstortbedrijf. Het is niet de bedoeling dat wij eerst moeten opruimen voordat we kunnen gaan schoonmaken. Een incident is geen probleem maar als het structureel gebeurt moet dat wel besproken worden.

Hoe gedragen mensen zich als zij een vervuilde plek tegenkomen in hun werkomgeving?

Wat is de rol van de vervuiler?

Meestal werken wij met een logboek, dus als mensen klachten hebben worden die daarin gecentraliseerd. Dus als mensen de moeite nemen om dat te melden dan gebeurt dat daar en dan wordt het via 1 kanaal naar ons gecommuniceerd. Zo kunnen de schoonmakers die klachten in behandeling nemen en gaan we er mee aan de slag.

Hoe zou u het gedrag van gebruikers in kantooromgevingen omschrijven?

Ik vind dat iedereen over het algemeen wel netjes is op zijn werkplek. Kringen en vlekken van koffie op bureaus zie je wel maar geen echte rare dingen. Als je bijvoorbeeld naar een school kijkt dan zie je veel meer rare dingen. Daar maken de kinderen en scholieren er af en toe wel echt een rotzooi van.

Welke vervuilingen of soorten vuil wekken de meeste ergernissen op? Bij schoonmakers of gebruikers zelf.

Waar wij de meeste opmerkingen over krijgen van gebruikers is altijd over vloeren. Wij doen wel eens enquêtes onder gebruikers en dan krijg je overal wel de 'aandacht voor vloeren' terug. Dat springt bij gebruikers het meest in het oog. Als de vloeren er schoon uit zien hebben zij al snel de perceptie dat het er schoon is. Als je met verfrissende geuren werkt is het nog veel beter, de perceptie. Dat is een punt wat heel veel terug komt. Het is eigenlijk geen goed meetpunt om te bepalen of een ruimte schoon is, maar de beleving van gebruikers is wel zo. Als bijvoorbeeld een ruimte helemaal is schoongemaakt maar er liggen ergens nog 2 of 3 propjes dan denkt men dat er dus helemaal niet is schoongemaakt. Hetzelfde is als een prullenbak niet is geleegd, dan is er volgens gebruikers helemaal niet schoongemaakt. Maar ja dat kan een keer overgeslagen worden. Dus de beleving van mensen moet ook worden meegenomen in de aanbesteding van schoonmaak.

Sluit de schoonmaak aan op de hoeveelheid vervuiling die er over het algemeen is?

Ja ik denk voor 70-80% wel. De grote contracten worden tegenwoordig scherp ingekocht dus dan is het echt wel buffelen voor de schoonmakers. Maar hoewel de dames wel echt hard moeten werken krijgen wij als resultaten terug van kwaliteitsmetingen dat het wel altijd voldoende is, dus dat is wel weer een goed punt. Maar het is wel zo dat ze echt moeten doorwerken.

Hoe zou de mate van vervuiling in een gebouw verminderd kunnen worden? De hoeveelheid vervuiling, preventief.

Het begint met schoonloopmatten, waarmee je al een hoop vervuiling tegengaat. Discipline van de gebruikers zelf. Afvalbakken op strategische plekken neerzetten. In sommige kantoren staat bij elk bureau een afvalbak, maar ik vind het positief werken als mensen naar een centrale plek moeten lopen om rotzooi weg te gooien, dan zijn ze er meer bewust mee bezig.

Wat kunt u vertellen over variatie in vervuiling bij gelijksoortige werkactiviteiten?

Ik weet niet of dat zo makkelijk is uit te drukken. Ik zie eigenlijk overal wel ongeveer gelijksoortige mate van vervuiling. Het is ook echt de gebruiker die daar een hele belangrijke rol in heeft. Wat je wel ziet is bijvoorbeeld piekbelasting. Dat er op bepaalde momenten op een dag een grotere hoeveelheid vervuiling plaatsvindt omdat er op dat moment bijvoorbeeld in een keer heel veel mensen langs een bepaald punt komen. Daar passen wij de schoonmaak op aan, dan plannen we gelijk na die piekmomenten de schoonmaak in. In kantoren vind ik het over het algemeen heel vergelijkbaar qua vervuiling.

En welke werkactiviteiten leveren de meeste vervuiling op?

Met name afdelingen waar veel met papier wordt gewerkt, daar ligt veel stof. Ik vind het zelf heel prettig om met clean desk beleid te werken want dan kan er aan het eind van de dag ook echt schoongemaakt worden en dan hou je het ook netjes bij. Als alles vol ligt kun je gewoon niets doen. En dan stapelt de vervuiling alleen maar op.

Hoe gaan mensen in die werkomgevingen daar mee om?

Vaak ruimen gebruikers van die omgevingen gewoon echt minder op omdat zij dan de volgende dag weer met dezelfde papieren bezig moeten, dan mogen wij daar echt niet schoonmaken. En dan hoopt de vervuiling ook wel op.

Welke plaatsen op kantoor zijn het meest vervuild?

Koffiecorners zijn altijd wel vervuild. De algemene ruimten waar veel doorloop is, daar zie je vaak wel van die looproutes ontstaan op tapijt en zo. Kantoren op zich vind ik over het algemeen niet zo vervuild. Hoe hoger je komt in een gebouw, des te minder vervuild is mijn ervaring. Maar kantoren zelf zijn niet heel erg vervuild. Lastige vraag...

Zit er misschien verschil tussen of mensen een vaste eigen werkplek hebben of dat zij flexwerkplekken hebben?

Je ziet wel dat Het Nieuwe Werken steeds meer wordt ingepast en het voordeel daar van vind ik dat iedereen met zijn/haar koffertje aan komt die dag en aan het einde van de dag nemen ze ook weer alles mee dus dan heb je een leeg bureau. Dus aan het eind van de dag heb je wel een leeg bureau met misschien wat lichte vervuiling of koffievlekken, maar je kan er wel goed schoonmaken. De beleving in flexwerkruimtes is vaak een stuk beter en netter dan in een eigen gesloten kantoorje waar men alle papieren en zooi altijd laat liggen.

Kun je dat niet ook andersom bekijken, dat mensen toch geen eigen werkplek hebben dus dat ze gemakkelijker met de werkplek omgaan en vies maken omdat ze de volgende dag toch ergens anders zitten?

Nee dat verschil zie ik niet nee, mensen ruimen hun flexwerkplek uiteindelijk wel gewoon op.

Is er een verschil in vervuiling als je kijkt naar tijdstip op de dag?

Wat is de rol van de vervuiler?

Met name na pauzes zijn de koffiecorners, kantines en andere ruimtes waar mensen samenkomen wel meer vervuild ja. Die krijgen daarna wat meer aandacht dus. De ruimtes waar mensen gezamenlijk gaan eten worden vaak een rotzooi met kruimels en etensresten en zo.

Ziet u ook verschillen tussen gebruikers zelf? Ouderen-jongeren of man-vrouw?

Voor mijn gevoel hebben de vrouwelijke contactpersonen een wat opgeruimder kantoor, met een plantje en de vrouwelijke touch zeg maar. Dan oogt het wat opgeruimder maar of dat ook daadwerkelijk zo is weet ik niet. Tussen jong en oud zie echt geen verschil.

Dit waren mijn vragen, heeft u nog iets toe te voegen? Iets gemist?

- Verantwoordelijkheid van klant erg belangrijk
- Duidelijke communicatie tussen klant en schoonmaak
- Samenwerking voor een schoon bureau
- Kaartjes op bureau: Morgen wordt bureau schoongemaakt dus zorg dat het leeg is
- Afspraken over een vaste dag dat het bureau schoon is
- Het is een soort opvoeden van gebruikers
- Dag-schoonmaak is goed voor contact met de gebruikers. Voordeel!
- Zichtbaar zijn is ook positief. Als gebruikers zien dat schoonmakers aanwezig zijn zullen zij zelf ook minder snel rotzooi laten slingeren. Goed voor verantwoordelijkheidsgevoel van gebruikers.

Uitwerking interview manager schoonmaak 2

Kunt u zichzelf even voorstellen?

TN, 32 jaar werkzaam al in de schoonmaak/facilitaire branche, 28 jaar verantwoordelijk voor operational support binnen ISS. Dus alles wat ondersteuning biedt aan de daadwerkelijke schoonmaak. Inkoop, training, begeleiding, kwaliteitssystemen, et cetera, en nu 3 jaar verantwoordelijk voor procurement, inkoop bij ISS Nederland.

Kunt u iets vertellen over factoren die de vervuiling beïnvloeden? Intern/extern

Extern is het weer, regen dat is herkenbaar en met sneeuw en pekkel zien we extern heel veel factoren. Wat we ook wel zien is als er bepaalde evenementen zijn op locatie wat extern nog wat verstoring kan veroorzaken. Daar worden we wel van tevoren over ingelicht zodat we daar de mankracht op kunnen aanpassen. Als je kijkt naar intern, dan het gedrag van mensen. En dan met name het niet worden aangesproken op hun gedrag. Dat is het grootste probleem.

En over de hoeveelheid zichtbaar vuil in werkomgevingen?

Dat is afhankelijk van de plek zelf en wat de afspraken zijn met de schoonmaak. Per locatie verschilt het waar de pijnprikkels liggen. We doen het best goed hier maar het ligt niet in lijn met wat de gebruikers/bewoners verwachten. Daar ligt heel vaak het probleem.

Kunt u dat iets verder toelichten?

Bewoners verwachten iedere dag een schone werkomgeving, en voor een kantoortje kun je dat zelf nog wel redelijk in de hand houden. Wij zien dat iedereen met een eigen kantoor wel zorgt dat het netjes is en ruimt wel een beetje op. Maar je ziet ook steeds meer kantoortuinen komen waar niemand zich eigenlijk verantwoordelijk voor voelt en daar zie je een enorme toename in hoeveelheid vervuiling. Het is een grote ruimte waar veel mensen zitten en dan is het heel makkelijk om naar schoonmakers te roepen dat ze het op moeten ruimen.

Welke verschillende soorten vuil komt u vaak tegen?

De standaard vervuilingen zijn stof, lig stof dat is heel herkenbaar. Niet alleen hier maar ook bij klanten. Ook het nonchalant weggooien van koffiebekertjes in pedaalemmers waarbij men de muur bevuilt. Dat zit niet in het programma van de schoonmakers maar iedereen neemt t mee in de beleving van de ruimte. Dat zijn zaken...onachtzaamheid, nonchalance, zwerfvuil en gooi maar neer. Het is wel eens voorgekomen dat bij een verjaardag de perforatorsnippers als confetti door de ruimte werd gegooid, niet denkende aan de schoonmaker die aan het eind van de dag in een paar minuten de kamer moet schoonmaken. Het belangrijkste is dat je vanuit de facilitaire afdeling kan monitoren wat er gaande is en dat je mensen daar ook op aanspreekt. En vooral dat laatste gebeurt heel weinig is mijn ervaring.

Welke verschillen ziet u verder als u onderscheid maakt met bijvoorbeeld vlekken?

Als je praat over tapijt dan zie je de loopgangen, looppaden waar de vervuiling toeneemt. Maar dat is ook afhankelijk wat je hebt afgesproken met je bestek. Ik heb klanten waar we iedere dag links en rechts wat vlekken weghalen en daarbuiten planning-gewijs de vloer reinigen en daar ziet het na 30 jaar gebruik nog steeds netjes uit. Maar bij klanten is het afhankelijk van of er geld is om het te reinigen als er vlekken gesignaleerd wordt, anders wordt er niks aan gedaan. Tapijt is een heel lastige ondergrond. Looppaden en koffievlekken zie je als eerste. Dat zijn de twee ergste.

Hoe zou u het gedrag van gebruikers van kantooromgevingen omschrijven?

Wat is de rol van de vervuiler?

Ik denk dat je een splitsing moet maken tussen eigen kantoor en kantoorruimte. Daar zien wij verschillen in. Tussen persoonlijke kamers en gemeenschappelijke ruimtes. Dit hok is toe te wijzen aan mij en als het er niet uit ziet kunnen ze mij daar op aanspreken, maar voor een kantoorruimte wordt dat al lastiger. Er wordt veel naar anderen gewezen. Het is niet van ons zelf. Dat heb je ook met de flexplekken. We zijn nu bezig met Het Nieuwe Werken en daar zie je ook dat men te belazerd is om aan het eind van de dag het gebruikte koffiebekertje even weg te gooien omdat je de volgende dag toch op een andere plek zit. In je beleving is het gewoon irritant. Het zou natuurlijk een normale gedragsregel moeten zijn dat iedereen zijn eigen zootje weggooit. Wat wij nu hier doen is proberen mensen aan te spreken. Rondjes lopen...het helpt wel.

Hoe reageert men hier dan op?

In het begin vrij boos. We hebben hier ook clean desk ingevoerd zodat de bureaus leeg zijn voor de schoonmakers, en dan liet ik de bewaking in hun slotronde een rondje lopen en kijken wie er niet had opgeruimd en die kreeg dan een rode kaart. En dat hielp wel, want het krijgen van zo'n rode kaart doet zeer. Uiteindelijk zie je het aantal rode kaarten minder worden en ineens zie je dat er geen focus meer op is dus dan neemt de vervuiling weer toe. Dan moeten de bewakers weer worden ingeschakeld om weer extra op te letten. We zijn bezig met onze job hier en daar omheen gaat alles vanzelf. Dat iemand de grootste vervuiler is daar staat men niet bij stil. Heeft men geen aandacht voor. En dan kijkt men naar schoonmakers want daar zijn ze voor, dat merk je nog steeds.

Hoe gedraagt iemand zich als diegene zelf echt iets vuil maakt? Wordt dat dan bijvoorbeeld door diegene zelf opgeruimd?

Dat gebeurt, maar meestal niet. Er zijn er zat die vragen om een doekje als ze hun kop koffie laten vallen of het weer droog maken met papieren doekjes, maar de meesten doen niet veel. Die reageren daar niet op, is niet hun verantwoording.

Worden zij daar wel op aangesproken?

Wat wij doen is een paar keer per jaar lopen wij een ronde en dan zie je wel welke plekken meer vervuild zijn dus dan kan je die mensen daar op aanspreken maar als het flexplekken zijn wordt dat al moeilijk.

Als andere gebruikers zo'n vervuilde plek tegenkomen, hoe gaan ze daar dan mee om?

Dan gaan ze ergens anders zitten, een enkeling zal het misschien even melden maar meer niet want het is hun probleem niet. Wat wij nu willen doen is om de schoonmaakster de ogen en oren te maken dus als zij wat signaleert dat zij het dan communiceert en opschrijft zodat we dan later kunnen kijken of we dat budgettaire kunnen opvangen. Of we gaan kijken wat we er aan kunnen doen. Sommige plekken die heel erg vervuild waren hebben we nu geleverd met een heel makkelijk afwasbare coating zodat het eenvoudig is schoon te maken. Eigenlijk te gek voor woorden. Maar omdat het zo eenvoudig is schoon te krijgen kan die schoonmaker dat ook eenvoudig meenemen in haar pakket. Bij wijze van spreken is het goedkoper om iemand de muren opnieuw te laten sauzen met zo'n afwasbare coating dan iemand het grondig te laten schoonmaken. We hebben ogen en oren nodig om het te detecteren en dat zit bij de schoonmaker.

Dus als zij iets opvangen moeten zij dat door communiceren?

Het belangrijke is dat er wat gedaan moet worden met de dingen die zij opvangen. Of doorgeven dat we er even niks aan kunnen doen. Als je dat niet doet is het nutteloos, dan melden ze na 3 dagen niks meer. Dus door te laten zien dat er wat gedaan wordt met de dingen die zij doorgeven, dan wordt dat goed opgepakt. Dat is met alles. Door te laten zien wat er gedaan wordt met de dingen die worden opgevangen door de schoonmakers creëer je ook de situatie dat men zich met het proces blijft bemoeien. Door uitkomsten en verbetertrajecten te laten zien, dan gaat het leven en dan vindt men het leuk. Door iedereen erbij te betrekken krijg je de beste resultaten.

Wat bij ons ook geholpen heeft is dag-schoonmaak invoeren. Door je dienst/inspanning zichtbaar te maken, dan maken ze even een praatje met bewoners, dat helpt wel.

Welke vervuilingen in kantoren zijn het meest storend?

Alles wat er niet hoort te zitten is in principe storend. Het is alleen heel breed. Wat ik hier hoor is dat men het heel storend vindt als de wanden smerig zijn, als er strepen op zitten of vlekken van afvalbakken. Echt alles wat direct zichtbaar is dat irriteert. Een vies bureau hoor je niemand over. Alles wat niet hoort. In de hal hebben we witte pilaren staan en als men daar tegenaan leunt komen daar zwarte strepen op en daar stoort men zich aan omdat het er niet hoort en niet nodig is. Als je er niet tegenaan leunt krijg je die vervuiling niet. Alleen dat zijn dingen die opvallen en waar mensen zich aan ergeren. Dat een bureau een keer niet schoon is zal je niet snel mensen over horen klagen.

Welke duidelijke verschillen ziet u tussen de vaste werkplekken en de gemeenschappelijke ruimten?

Clean desk scheelt de schoonmaak al heel veel tijd. Vlekken op vloeren en losse rommel daar zie je een groot verschil in. In je eigen kantoorruimte zie je dat gelijk op, op een flexwerkplek of gemeenschappelijke ruimte niet. Openbare ruimten of bijvoorbeeld vergaderzalen zie je het al, de vergaderlocaties die voor wisselend gebruik zijn worden over het algemeen heel smerig achtergelaten. Dat is bij de beesten af. Men gaat er dan vanuit dat het wel weer wordt geregeld en niemand ruimt zijn rotzooi op. Niemand hoeft af te wassen of op een kar te zetten, maar het minste is toch wel om even de rommel op te ruimen. Even in de prullenbak, dan oogt het in ieder geval al wat netter. Maar nee, we zijn geen eigenaar van het probleem dus hebben we er geen verantwoordelijkheid voor.

Is dat echt de hoofdoorzaak denkt u?

Ja absoluut.

Wat is de rol van de vervuiler?

Hoe denkt u dat het vervuilende gedrag zou kunnen worden aangepakt?

Toezicht en sanctiebeleid. Dat is het enige wat hier werkt. Dus als mensen wat doen dat echt buiten de norm is wordt men daar op aangesproken. Hier in ons eigen gebouw is dat makkelijker te doen, maar op locatie heb je dus meer toezicht nodig. Veel klanten gaan met je mee als je gaat controleren maar ook heel veel klanten durven de confrontatie met bewoners/gebruikers niet aan. En dan sta je machteloos.

Welke soorten vervuiling werken wekken de meeste ergernissen op bij schoonmakers?

Alles wat niet nodig is. Rotzooi waar ze dagelijks mee geconfronteerd worden, zoals rommel naast de prullenbak, koffievlekken, bureaus overvol, confetti, koekkrumels. Een keer is niet erg maar als het vaker gebeurt wordt je daar gek van. Irritatie komt als ze extra moeite moeten doen terwijl ze al onder tijdsdruk staan. En dat is niet nodig, want men kan het ook zelf opruimen. Dat soort dagelijkse dingen irriteert ze.

Hoe wordt daarmee omgegaan? Speelt men daar wel op in?

Je ziet wel wat verschuiving maar ik weet niet of dat uit kosten of milieuoverweging is. Wat je vaak ziet is om de afvalbakken weg te nemen en daarvoor verzamelunits neer te zetten, dat ze verplicht worden om hun afvalbekertje of papier ergens op een centraal punt weg te gooien, dat is een goed iets, dat scheelt leeg-tijd van de prullenbakken en vervuiling daar omheen. Aan de andere kant moet je daar ook wel weer op toezien dat men het wel weggooit en geen verzameling van bekertjes op zijn bureau of in de vensterbank heeft staan. Sommigen vinden het stoer staan om te gaan stapelen. Tijdsmeting en toezicht door rondjes mee te lopen met de schoonmaker helpt ook wel, dan wordt het zichtbaar en dat spreekt weer aan op het bewustzijn van de gebruikers. Dag schoonmaak is dus erg belangrijk. Het zichtbaar maken van je dienst. Dan voelt men zich eerder aangesproken als een schoonmaker een opmerking maakt over een vervuiling.

Kunt u iets vertellen over de instelling of het gedrag van gebruikers? Richting vervuiling.

Men is erg gemakkelijk. Men voelt zich niet verantwoordelijk voor de vervuiling. Soms krijg je wel sociale controle op sommige afdelingen, dan worden gebruikers ook door elkaar aangezet om erop te letten. Maar op afdelingen waar die sociale controle niet is, het zij vanuit managers of collega's, dan zijn we erg makkelijk en geloven we het allemaal wel.

Het verantwoordelijkheidsgevoel van gebruikers is dus een belangrijk punt om het gedrag van gebruikers te kunnen veranderen.

Ja dat is niet alleen hier maar ook bij de klant het geval.

Hoe zou dat verbeterd kunnen worden?

Dag schoonmaak is daar een van. Campagne die nu loopt om je dienst meer zichtbaar te maken en meer respectvol te zijn dat gaat ook helpen. Verantwoord marktgedrag, geen hele strakke prijzen meer maar zorgen dat men hun werk wel gewoon in een normale tijd kunnen doen. Dat zijn acties vanuit OSB (VSR zit daar ook bij) die het beter gaan maken. Meer bewustwording naar bewoners toe.

Hoe zou de mate van vervuiling al kunnen worden verminderd?

Begint met een goede schoonloopmat. Is niet de absolute oplossing maar het is een goed begin. Ook de kleur van vloerbedekking is van invloed op de beleving. Op een witte of effen ondergrond zie je elke verstoring. Dus daar kun je wat mee maskeren. Maar als je kijkt naar wat kan handiger, dan is ook het goed invoeren van die vuilunits stations een goede, open plekken en sociale controle zou ook verbeterd moeten worden maar daar kunnen wij niet alleen voor zorgen.

Welke werkactiviteiten leveren de meeste vervuiling op?

Sanitair is de grootste vervuiler, maar komt ook weer door de mensen zelf. Je wil niet weten hoe een toilet er aan het eind van de dag uitziet, ondanks extra schoonmaakrondes. Het interesseert ons niet hoe we het achterlaten, eigen probleem is opgelost, ik hoop dat ze nog de handen wassen maar verder niks. Plekken met water hebben sowieso altijd meer vlekken en vervuiling. Dat ziet er al heel snel smerig uit. Dus qua beleving ziet sanitair er altijd heel vervuild uit. Vaak worden de handdoekjes niet eens in de afvalbak gegooid. Dan ligt het er allemaal naast.

Ook centrale verzamelplekken zoals centrale gang, kantine, restaurant dat zijn altijd wel plekken die redelijk snel vervuilen. Ongewenst vervuilen dan.

Zijn dat vooral de plekken die intensief gebruikt worden?

Ja, daar zijn er ook niet veel van. Voor de wetgeving moet er per 15 fulltimers één toilet zijn en daar voldoen wij aan, maar het is niet van onszelf. Dus men klaagt wel maar als men zelf iets vervuild kijkt men de andere kant op. Wat we zelf doen is normaal en wat anderen doen gaat men vergroten.

Hoe gaat men daar in die omgeving mee om?

Ja met meer schoonmaakrondes per dag haal je toch wel weer de kwaliteit iets omhoog. Met name dan een visuele reiniging, zodat de perceptie van mensen wordt veranderd en men het gevoel heeft dat het schoon is. De grote vervuiling weghalen en een snel doekje over de bril en wastafel halen, prullenbak legen, dan ziet het er weer even uit. Dat is het, puur om de beleving goed te houden. Wij doen dat in onze vergader ruimten nu ook, alles wordt snel gecheckt of het klaar is voor de volgende keer.

Wat is de rol van de vervuiler?

Welke plaatsen op kantoor zijn verder nog veel vervuild?

Kantoortuinen dan misschien omdat niemand eigenaar is. Vervuiling op de eerste etage is ook groter dan op hogere etages omdat iedereen op via de begane grond binnenkomt. Hoe dicht bij de deur, hoe meer last van vervuiling.

Ziet u duidelijke verschillen tussen gebruikers?

In sanitair wel, daar zijn vrouwen erger dan mannen. Dit is zelfs ook wetenschappelijk onderzocht. Dat zien we hier wel. Ik zie geen verschil tussen gebruikers in kantoor zelf. Ik denk onder aan de streep dat vrouwen wel meer vervuilen dan mannen, dat is mijn ervaring.

Welke verschillen ziet u tussen verschillende afdelingen op een kantoor?

Een afdeling operations is in dit gebouw meer met vervuiling en schoonmaak bezig dan bijvoorbeeld finance, omdat zij daadwerkelijk geconfronteerd worden met vervuiling in hun werk. Bij finance gebeurt dat niet en hebben ze daar ook geen belangstelling voor. Daar zie je wel verschil in. HR ziet er ook wel weer netjes uit. De beleving en het bewustzijn met de dagelijkse vervuiling is van invloed op hoe men zich daar ook gedraagt. Omdat ze er dagelijks mee bezig zijn.

Kunt u nog iets meer vertellen over het verschil tussen vaste bureaus/kantoortjes en flexwerkplekken?

Ja ik denk dat flexplekken qua vervuiling 30-35% erger zijn dan kantoortjes. En dan met name de beleving en het losliggende vuil en rommel wat er niet hoort. Koffievlekken ruikt men op het eigen bureau wel op maar in een flexruimte schuift men gewoon twee plekken op en is men van het probleem af. Daar zit een groot verschil in. Eigenaar zijn of niet. Verantwoordelijkheidsgevoel.

Dit waren mijn vragen, heeft u zelf nog iets toe te voegen wat van waarde kan zijn voor het onderzoek?

- Effecten van dag schoonmaak op vervuiling (verslag wordt nog toegestuurd)
- In Nederland zijn we erg gefocust op visueel. Is dat niet de verkeerde focus?
- Als we het niet zien is het er niet.
- Microvezelreiniging, men gelooft er wel in maar men mist een frisse geur. Beleving van gebruikers! Dus worden aparte geuren nog wel gebruikt. "emmer met chloor in de hoek van een ruimte zorgt er al voor dat men denkt dat er is schoongemaakt"
- Beleving van gebruikers staat centraal
- Mensen aanspreken en sanctiebeleid zou moeten, maar zo ver zijn we nog niet.

Uitwerking interview facility manager 1

Kunt u zichzelf even voorstellen?

Ik ben J en werkzaam als facility manager in dit historisch pand van de gemeente L. Wij werken hier met een enorme diversiteit van mensen. Soms hoor je dagen lang niets en dan stromen de klachten weer binnen. Dat prullenbakken niet geleegd worden, dat mensen zelf er een rommeltje van maken, er mogen hier geen etensresten in de prullenbakken gegooid worden. En dan krijg je klachten dat mensen dat toch wel doen. De schoonmaak stuur ik daar op aan om dat dagelijks te controleren, de schoonmakers hebben zelf een doelstelling om binnen opgedragen kaders te werken. Dat wordt elke maand gecontroleerd. Het laatste jaar was het altijd voldoende, er wordt strak in gestuurd. Mensen gaan hier wel erg makkelijk om met rotzooi achterlaten. Van etensresten tot papier, er heerst hier wel een mentaliteit van 'het wordt toch wel opgeruimd.' Daar moeten wij dus wel continu op aansturen. En het achterlaten van etensresten kan in een oud pand als deze voor problemen zorgen met ongedierte en dergelijken. Het ene deel van de mensen is wel heel netjes, maar daar staat tegenover dat ook een heel groot deel wel heel makkelijk met vuil om gaat.

Als u kijkt naar de vervuiling in dit kantoor, waar wordt dat dan door beïnvloed?

Hoofdzakelijk door gemakzucht van mensen denk ik. Hier zal ook niemand denken als zij een volle prullenbak zien, dat ze hem zelf even dichtknopen en een nieuwe zak erin doen. Dat moet de schoonmaker doen. Dus zelf doen gebruikers eigenlijk niets.

Welke soorten vervuiling ziet u hier vaak?

Het meeste is toch wel papier, en ook als een afdeling verhuist naar een andere locatie dan laat men heel veel dingen die men niet meer nodig heeft gewoon slingeren. Dat wordt achtergelaten en moeten wij dan maar weer verwijderen.

Als u kijkt naar de hoeveelheid vuil, wat kan u daarover vertellen?

Best wel veel vuil. Ook papier en ordners die verlopen zijn. Om de week wordt al het restpapier door een gespecialiseerd bedrijf opgehaald. Omdat er sommige documenten bij zitten die vertrouwelijk zijn. Het gewone vuil wordt ook twee keer per week opgehaald hier. Het zijn natuurlijk allemaal kantoren hier waar mensen hun boterhammen eten en beneden in de kantine wordt natuurlijk ook veel vuil geproduceerd. Dus wel redelijk veel vervuiling. Ook veel vlekken, met name veroorzaakt door drinken van koffie en thee. In de grote vergaderzaal is nu een verbod op eten ingevoerd omdat het zo vaak een bende werd. In dit monumentale pand moet er toch ook rekening gehouden worden met de staat van het huis. Want mensen hier zijn heel makkelijk en laten gewoon stukken en resten liggen van de boterham. Dus dat is wel veel ja.

Hoe zou u het gedrag van de gebruikers hier omschrijven?

Wat is de rol van de vervuiler?

Ik vind dat mensen zich hier gedragen naar mate ze verantwoordelijk zijn voor hun eigen taken. En daarbuiten hebben ze weinig gevoel voor wat een ander doet. Dan vindt men dat al heel snel niet hun taak. Dus best wel op zichzelf gericht.

Als iemand zelf iets vies maakt, maakt men dat dan zelf schoon?

Ik denk dat 75% van de gebruikers gelijk even belt dat er schoonmaak nodig is. Dus dat zegt wel iets over hun instelling.

En als mensen een vieze plek tegenkomen, wat doet men dan?

Dat melden ze en dan zorg ik ervoor dat het geregeld wordt. Ze zullen het nooit zelf opruimen.

Welke vervuilingen zijn het meest storend in dit kantoor?

Het achterlaten van spullen en zoai als men zich verplaatst binnen het kantoor. Dan neemt men alleen mee wat ze nog gebruiken maar de rest laten ze echt liggen en dat moeten wij dan oplossen en weg doen.

Welke verschillen ziet u tussen mensen op hun eigen werkplek vergeleken met gemeenschappelijke ruimten?

Op zich zijn de mensen op hun eigen werkplek wel schoon tot het moment dat ze iets morsen. Of de prullenbakken niet legen. En ik denk dat ze op de gemeenschappelijke plekken net zo gedragen. Het is wel zo dat men een dienblad uit de kantine meenemen naar hun werkplek en als zij dan klaar zijn zetten ze het op de gang neer in plaats van dat men het even terugbrengt. Dat is wel een verschil, want in de kantine brengt men wel gewoon het blad terug.

Hoe kan dat vervuilende gedrag eventueel verminderd worden?

Ik denk dat daarvoor een soort mentaliteitsverandering nodig is door een proces waarin je de mensen bewust maakt dat iedereen verantwoordelijk is voor zijn eigen gedrag en dat ze met elkaar in het kantoor verantwoordelijk zijn voor hun gedrag. En ik denk dat dit soort dingen bijvoorbeeld ook kenbaar gemaakt kunnen worden op de website die ze dagelijks zien, waardoor je ze enigszins kan sturen en daardoor misschien een verbetering in dat gedrag kan realiseren. Het is een stukje opvoeding, bewust maken van hoe iedereen zich gedraagt. Dus ook blijven herhalen dat mensen moeten opletten op de vervuiling die ze maken, en erop blijven hameren.

Wat zijn de ergernissen die u hoort van de schoonmakers?

Het bevuilen van de toiletten. Schoonmakers hebben nu eenmaal schoonmaakwerk dus daar zal je ze niet snel over horen klagen, maar soms kan het op de toiletten wel een bende zijn. Ikzelf zou bijvoorbeeld in sommige gevallen anders reageren, dan begrijp ik niet dat iemand op zijn werk een bepaalde vervuiling veroorzaakt, dat doe je thuis toch ook niet? De schoonmaak is hier tot 14uur dus tot die tijd kunnen wij de schoonmakers inschakelen om bepaalde taken uit te voeren. Na die tijd zullen wij dat anders moeten regelen.

Wat kan u vertellen over de instelling van gebruikers?

Ja die hebben een hele makkelijke instelling, die zijn er niet echt bewust mee bezig of zo. Ze gedragen zich erg laks en laten alles heel makkelijk aan de schoonmaak over. In veel gevallen bellen ze wel gelijk dat er iets is gebeurd, dat dan weer wel.

Wat kunt u verder nog vertellen over het verantwoordelijkheidsgevoel van de gebruikers? En hoe zou dat eventueel verbeterd kunnen worden?

Ja de mensen hebben voor hun eigen werk wel een heel groot verantwoordelijkheidsgevoel, de verbeteringen zouden kunnen liggen door mensen erop te blijven attenderen dat ze wel met de vervuiling bezig zijn. En als je rommel ziet, dat je dat toch tegen de mensen blijft zeggen. Daardoor kun je misschien bereiken dat men er wat meer op gaat letten. Het heeft wel veel tijd nodig om die mentaliteit echt te kunnen veranderen, door het stap voor stap op te bouwen zou die mentaliteit eventueel verbeterd kunnen worden denk ik. Sommige vervuilingen, zoals het laten staan van je koffiekopje of zoiets, zullen sommige mensen ook niet eens bewust doen maar dat zit gewoon in het gedrag van de mensen geslepen.

Welke werkactiviteiten hier leveren de meeste vervuiling op?

Recepties bijvoorbeeld, als er veel mensen tegelijk op de vloer zijn. Dan heb je uiteraard ook veel meer vervuiling en daar spelen zij dan op in qua bezetting die dag. Dus veel mensen op een kleine ruimte. Maar die zijn niet dagelijks of wekelijks dus dat is dan een uitzondering. Ook wordt er op vrijdag dus voor het weekend extra gelet op dat het schoon is hier, want in het weekend komt er geen schoonmaak. Dus dat verdient dan extra aandacht.

Welke plaatsen op kantoor zijn het meest vervuild?

Ik kan niet echt plaatsen opnoemen hier in kantoor die echt meer of minder zijn vervuild dan de rest. Mensen die in de lagere functies zitten, of secretaresses, dat die helemaal makkelijk zijn met opruimen en dat soort dingen. Mensen op hogere posities hebben meer aandacht voor de hygiëne op kantoor dan de wat lagere posities. Het klinkt wel raar om dat te zeggen.

Ziet u duidelijke verschillen tussen gebruikers? Man/vrouw, oud/jong?

Nee, wat wel bekend is is dat dames echt minder fris zijn op het toilet. Er is veel meer werk aan het schoonmaken van het damestoilet dan voor een herentoilet. Ik kan dat moeilijk verklaren. Ik weet niet waarom mensen dat doen, het zal niet iedereen zijn maar slechts een paar, maar toch.

Wat is de rol van de vervuiler?

Ziet u ook verschillen tussen afdelingen hier op kantoor?

Nee weinig. Dat is wel vergelijkbaar omdat overal wel kantoorwerk plaatsvindt.

En misschien tussen vaste bureaus en flexplekken?

Ja, van flexplekken nemen de mensen als ze weggaan toch wel alles mee en op eigen kantoren daar zie je allerlei dingen en spullen en rommeltjes blijven liggen. Het is dan je eigen domein en dan weet je dat je er altijd zelf zit. Op flexplekken weet je dat de volgende dag iemand anders daar kan zitten. Daar zie je wel duidelijk verschil in, want je kan geen spullen laten liggen. Flexplekken zijn dus schoner dan eigen vaste werkplekken.

Uitwerking interview facility manager 2

Kunt u zich even kort voorstellen?

Ja, mijn naam is JN en ik ben facility manager en gebouwenbeheer van de gemeente B. Deze functie deed ik gedeeltelijk al voor de fusie van 2011. Facilitair manager ben ik hier niet alleen van dit gebouw maar ook 3 andere gebouwen en het milieustation. Gebouwenbeheer van het vastgoed hebben wij nu voor een groot gedeelte uitbesteed. Alleen de kantoren vallen onder mijn verantwoordelijkheid. Milieustation is onderworpen aan veel strenge regels dus dat is een beetje een vreemde eend in de bijt. Voor dat strenge beleid hebben we een externe beheerder in dienst. Dat zijn zoveel dingen die daarbij komen kijken, dat wil je niet weten.

Als u kijkt naar een kantoor als deze, wat kunt u dan vertellen over de verschillende factoren die de vervuiling hier beïnvloeden?

Wij hebben dus geen clean desk policy, dat is al een groot nadeel. Dat zie je ook aan mijn bureau en dan probeer ik het nog een beetje netjes te houden hier, ik laat mijn bureau aan het eind van de dag nog enigszins leeg achter. Bij een heleboel kantoorruimtes hier zie je dat de gebruikers er heel slordig omgaan met de werkruimte. Dus dat betekent dat je wel schoonmaak kan inhuren maar als die er niet bij kan gaat dat ten koste van de schoonmaak. Dat geldt ook voor alle bekabeling dat over de grond ligt. Nu zit daar wel verbetering in en het is de bedoeling dat als we volgend jaar de nieuwe locatie klaar is gaat de laatste afdeling bij ons de deur uit. Dan willen wij ook beginnen met clean desk policy. Dan moeten de bureaus aan het eind van de dag leeg zijn, op het noodzakelijke na. En dan verwachten we van het schoonmaakbedrijf dat ze het pico bello in orde houden.

Ziet u nog meer factoren die vervuiling beïnvloeden?

Nou, we zitten eigenlijk met te veel mensen hier binnen, dus er zitten meer mensen op een kamer dan vroeger. Dat is nu nodig omdat we andere locaties moeten sluiten en omdat de nieuwe locatie nog niet klaar is. Dus we maken de belasting van de kantoren zo hoog en dat is natuurlijk nooit goed voor het schoon houden van je gebouw. We gaan ook naar een beleid toe dat je geen eigen planten en spullen mag meenemen naar de werkplek. Al dit soort dingen voeren we bij het betreden van de nieuwe locatie in, want die dragen natuurlijk allemaal bij aan vervuiling. Arbo-technisch kan het nog net, maar het is niet ideaal. Maar de mens is gewoon de grootste vervuiler.

Schoonmaakbedrijven hebben natuurlijk te maken met dat het werk in steeds minder uren moet worden uitgevoerd vanwege bezuinigingen. Op een gegeven moment is die bodem bereikt en ik denk dat dat nu wel is gebeurd. De schoonmaak in zo'n laag aantal uren, die bodem is al lang bereikt. Dus wij willen te veel in te weinig tijd laten doen in zo'n groot pand als deze. Zeker als je niet met clean desk werkt, kost het de schoonmaak gewoon veel langer om hun werk te doen. Dat is het grote nadeel van de aanbesteding want ze schrijven zelf natuurlijk voor zo weinig uren in en zo goedkoop mogelijk. Het zou beter werken met een plaatselijk bedrijf dat verbondenheid voelt en het daardoor ook beter schoonmaakt, omdat ze geen slechte naam willen krijgen in het dorp. Er zit wel druk op de schoonmaak om het netjes te houden door twee controles, want niks is zo vervelend dan het werken in een vervuild kantoor. Het is ook gewoon heel belangrijk dat bijvoorbeeld te toiletgroepen schoon zijn.

Welke soorten zichtbaar vuil ziet u vaak in dit kantoor?

Zichtbaar vuil is vaak dat bureaus niet schoon zijn, de bekabeling van elektrische apparatuur dat op de grond ligt daar gaat ook vuil tussen zitten omdat de schoonmaak dat niet schoon krijgt. Als er heleboel spullen in de vensterbanken staan levert dat ook erg veel vuil op. Je ziet ook vaak handen op deuren als men de deur niet met de deurklink openmaken. Toiletten waarbij o.a. de borstel niet gebruikt wordt levert veel ergernissen op, ook de vloeren daar. De trap waar koffie is gemorst en niet is opgeruimd. De dagelijkse dingen en dat zie je gewoon. En dat is eigenlijk niet nodig want dat doe je thuis ook niet. Hier schuift men het vaak op de schoonmaak, maar ja dat moet je er niet van weerhouden om het zelf ook schoon te houden natuurlijk. En wat dacht je van perforators met die kleine dingetjes op de grond. Allemaal van die kleine dingetjes die mensen eigenlijk zelf even zouden moeten opruimen.

Hoe zou u het gedrag van mensen in kantoren omschrijven?

Dat is verschillend. De helft van de gebruikers zijn daar heel onverschillig in, het maakt ze niks uit. Ze komen hier werken en als ze klaar zijn doen ze het scherm uit en gaan ze naar huis, gewoon onverschilligheid. Dus je moet eigenlijk meer van bovenaf sturen wat wel of niet mag maar vanwege de komende verhuizing van het kantoor houden we dat nu nog even afzijdig, want het personeel hier staat al onder druk met de vele veranderingen die gaan komen. Als we nu wel al zouden benadrukken dat mensen hun gedrag ook nog moeten veranderen wekt dat heel veel wrovel hier in kantoor. Als we de nieuwe locatie betrekken dan willen we die zaken allemaal vanaf het begin invoeren. Clean desk en het nieuwe werken, mensen lieten bijvoorbeeld vaak de kopjes staan maar dat kan straks niet meer. Wij handhaven dat hier door het gebruik van rode kaarten die worden neergelegd op bureaus waar de spullen niet worden opgeruimd. Dat werkt heel effectief, binnen een week ging het al een stuk

Wat is de rol van de vervuiler?

beter. Maar het verwaarloost wel weer als je de regels niet van tijd tot tijd blijft herhalen. Je moet eigenlijk iemand hebben die s'avonds een ronde maakt door het kantoor om alles te checken en dat zal op den duur wel gaan leiden tot schonere bureaus. En straks willen we met flexplekken en minder kasten en lege bureaus naar een schoner kantoor toe, want hoe minder spullen je hebt en ziet, hoe schoner het ook blijft. Als je iets als organisatie schoon houdt dan houden de gebruikers het ook eerder schoon. Als het ergens een rotzooi is dan interesseert men het ook niet om iets te gaan opruimen. De menselijke factor is daarin heel belangrijk en dat valt te sturen door middel van zo'n sanctiebeleid. Laten zien dat je er aandacht voor hebt en het niet laten versloffen.

Als iemand echt iets vies maakt wat gebeurt er dan?

Nou als iemand echt iets vies maakt moet diegene dat ook opruimen, maar vaak staat er natuurlijk niet bij wie iets heeft vies gemaakt. Maar meestal wordt het facilitair team ingeschakeld als iets moet worden schoongemaakt. Als er bijvoorbeeld een kan koffie om gaat daar heb je een facilitair team voor. En vaak weet je ook niet wie het gedaan heeft.

Maar als mensen zo'n vieze plek tegenkomen, wat doen zij dan?

Dat ligt eraan wat voor vervuiling. Ik moet zeggen dat als er drank wordt gemorst dat men wel even een papieren doekje pakt en het schoon maakt. Dat doen de mensen meestal zelf. Als de vervuiling te groot is om met een doekje schoon te maken dan schakelen we het facilitaire team in, dan wordt het met bijvoorbeeld een stofzuiger schoongemaakt. Dat kan bij iedereen gebeuren en dat laten we niet liggen voor de schoonmaak die avond. Daar hebben we wel mensen voor.

Welke vervuilingen zijn het meest storend?

Dat zijn toch wel het niet schoonmaken van vensterbanken, de bureaus en vloeren. Dus het schoonmaakbedrijf moet doen. Toiletten hebben we ook een erg lange periode gehad maar dat hebben we nu wel weer onder controle. Dat hebben we nu goed afgestemd met de schoonmakers want een vies toilet is natuurlijk verschrikkelijk. En de mensen zelf veroorzaken die vervuiling dus het meest waarbij het opvalt dat vrouwentoiletten vaak smeriger zijn dan mannentoiletten. Dat is gewoon een feit. Bijvoorbeeld met verstoppingen, dat zijn altijd vrouwen toiletten. Maar goed door de hoge bezettingsgraad van het gebouw en dus ook de toiletten is het onmogelijk om alles te allen tijde schoon en fris ruikend te houden. Smerige vensterbanken zien we hier ook vaak, mede doordat mensen hun eigen spullen vaak meenemen en dat blijft daar dan liggen.

Welke verschillen ziet u tussen mensen op hun eigen werkplek en in gemeenschappelijke ruimten?

Ik zie daar eigenlijk geen verschil in. Wij hebben het in feite zo georganiseerd dat mensen op de werkplek zelf bepalen hoe en wat en of ze het schoon houden, maar dat de gemeenschappelijke ruimten gewoon schoon moeten zijn en blijven. Bijvoorbeeld de kantine, als mensen daar gegeten en zo hebben dan moet dat gewoon schoon worden achtergelaten. In elk geval leeg, zodat die na de lunch kunnen worden schoongemaakt. Er zijn ook mensen die achter het bureau eten maar de vervuiling die daardoor wordt veroorzaakt valt heel erg mee. Daar heb ik nog nooit een schoonmaker over horen klagen. Eigenlijk mag dat ook niet, maar aan de andere kant is de kantine ook niet groot genoeg voor iedereen die hier werkt.

Wat kunt u zeggen over de algemene instelling van de gebruikers hier?

Ik denk dat de meeste mensen zich wel goed gedragen, die hebben een goede opvoeding genoten, maar er zijn natuurlijk altijd mensen bij die interesseert het allemaal niets. Daar zie je dan altijd troep liggen en ze laten dingen slingeren als ze weg gaan. Dat zijn vaak de mensen die negatief staan in hun werkomgeving. Dat hopen we straks in die nieuwe werkomgeving anders te hebben. Dan letten we daar veel meer op. Maar je moet ook niet verwachten dat iedereen altijd alles zelf opruimt, dan heb je ook geen facilitair team nodig. Maar als men herhaaldelijk niet opruimt, ga ik een praatje maken en als dat dan nog geen resultaat oplevert, ga ik het hogerop melden. Maar mensen zijn daar heel onverschillig in, sommige dingen doe je thuis ook niet, dan zegt je partner er ook wat van. Er zijn ook mensen die op het werk heel sordig zijn en thuis niet, of andersom. Sommige mensen hebben totaal geen verantwoordelijkheidsgevoel. Maar ik ben wel van mening dat je mensen wel kunt sturen in zulke gevallen. Als je goed kijkt naar wat je wilt veranderen moet je dat langzaam, stap voor stap invoeren.

Maar de taak van het facilitair team is ook om de dingen mee te nemen die de gebruikers niet meer nodig hebben en dus op de gang neerzetten. Dan moeten wij dat ook opruimen. Je moet echt laten zien dat er wat mee gebeurt. De gangen moeten hier ook gewoon leeg zijn, dat geeft ook een opgeruimd en strak beeld. Ook op bureaus staan zo veel dingen die eigenlijk weg kunnen en dat moet je ook gewoon weg doen, ook op kasten liggen vaak dingen die gewoon weg kunnen. Dat levert allemaal vervuiling op. Ook als je beschikbare kastruimte per werknemer beperkt, stimuleer je de mensen om dingen weg te gooien die ze niet meer nodig hebben. Anders blijft dat ook alleen maar langer liggen en veroorzaakt het veel vervuiling. Wat er weg kan, verouderde dossiers, kunnen dan allemaal weg. Ook de ladeblokken die we nu nog hebben gaan er uit, dan creëer je nog meer ruimte en schoonheid in de kantoren. Minder spullen betekent betere schoonmaak en het zorgt voor een zichtbaar schonere omgeving. De werkster kan er dan ook beter bij natuurlijk en dan kan zij meer doen in de afgesproken tijd die ze heeft. Want dat blijf je zien, dat die schoonmaakuren veel te strak worden ingekocht.

Welke werkactiviteiten leveren de meeste vervuiling op?

De meeste vervuiling levert toch wel het eten en drinken op, koffie en thee. Er wordt gemorst op vloeren en tafels, en ook natuurlijk het papier vernietigen levert een heel erge stoffende. Gelukkig doen we dat hier niet zo heel veel, maar dat levert natuurlijk een hoop vervuiling op. De ruimtes waar gegeten en gedronken wordt, moeten de hele dag wel regelmatig worden schoongemaakt want daar zie je gewoon van dat het gebruikt wordt. Ook de trappen waar vlekken op zitten, worden maar twee keer per week schoongemaakt hier.

Hoe wordt daar door de gebruikers hier mee om gegaan?

Wat is de rol van de vervuiler?

De keukenvloer daar wordt bij vlekken wel een doek overheen gehaald. En dat geldt ook voor de tafels. Zodat ze zelf ook weer verder kunnen gaan. Het is ook niet zo veel moeite om er even een doek langs te halen en ik wil gewoon dat het schoon oogt omdat het er dan gewoon netter uit ziet.

Welke andere plekken zijn naast de kantine redelijk vervuild?

Met name het magazijn en het laadstation, maar daar ligt ook natuurlijk al de afvalzakken en komt papier en andere goederen binnen. Daar is het altijd wel redelijk vervuild maar dat springt voor de gebruikers natuurlijk niet zo in het oog. Dat is wel een vuil gebied, omdat daar verschillende soorten vuil samenkomen.

Ziet u ook verschillen tussen gebruikers in het gebouw?

Nou ja met toiletgebruik wel, vrouwen zijn minder schoon dan mannen. Maar verder zie ik qua gebruik van het gebouw geen verschillen, dat is meer persoonsafhankelijk denk ik, maar wel op de toiletten.

Ziet u duidelijke verschillen tussen afdelingen?

Jawel wat je eigenlijk altijd ziet is dat het management eigenlijk altijd schone kamers heeft. Die moeten dus eigenlijk het voorbeeld geven. Directie, college en management hebben eigen kamers waar ook bijna geen kasten in staan en die zijn bijna altijd wel netjes.

Hoe zou u dat verklaren?

Omdat zij zich meer verantwoordelijk voelen. Zij willen ook naar een systeem toe dat alles netjes is, en zij ergeren zich ook wel aan mensen die daar totaal geen aandacht voor hebben. Maar in deze tijd kunnen we dat er nog niet bij invoeren, vanwege de druk die er al op de mensen staat. Iedereen is al best gespannen. Maar straks gaan we daar wel echt wat mee doen.

Hoe zou u het verschil verklaren tussen flexplekken en vaste bureaus?

In ieder geval heb je minder kantoorruimte nodig, dus dan krijg je al een ruimtelijker en opgeruimder beeld want er staan geen bureaus meer met allerlei spullen erop. De flexplekken moeten natuurlijk ook leeg zijn. En vanwege het blijven digitaliseren krijg je straks als het goed is nog minder met papierwerk te maken. Dus dan heb je ook schonere bureaus. Dan ziet het er dus netter uit en kan het schoonmaakbedrijf ook veel beter haar werk doen. Dus ik zie daar wel echt veel voordelen in.

In ruimtelijkere werkomgevingen is het ook veel prettiger werken, gebruikers vinden het minder vernauwend werken zonder hoge kasten en ladekastjes en allemaal andere spullen in het kantoor. Hoe minder spullen, hoe prettiger het werkt.

