



WAT IS DE ROL VAN DE VERVUILER?

Kantoren vervuilen als er in gewerkt wordt. Anderzijds iets wat niet vervuild is, hoeft niet te worden schoongemaakt. Het is daarom interessant om te onderzoeken of de mate van vervuiling in kantooromgevingen te beïnvloeden is.

Op verzoek van de Vereniging Schoonmaak Research heeft Wouter-Jan Bos, student aan de Wageningen Universiteit van de opleiding Management, Economics and Consumer studies, voor zijn afstudeerscriptie een onderzoek gedaan naar het vervuilinggedrag van gebruikers van kantooromgevingen en welke factoren daarbij een rol spelen.

Deze publicatie vat dit onderzoek samen voor de leden van VSR.

Het doel van het onderzoek was te zoeken naar manieren om vervuiling in kantooromgevingen te verminderen zodat dat kan leiden tot efficiëntere schoonmaakprogramma's en schoonmaakmethoden. Wetenschappelijke kennis over vervuilinggedrag ontbreekt. Met dit sociaal wetenschappelijke, verkennend onderzoek, is een begin gemaakt om wetenschappelijke kennis over vervuilinggedrag inzichtelijk te maken.

Opzet van het onderzoek

Bos is zijn onderzoek begonnen met door literatuuronderzoek zich kennis eigen te maken over schoonmaak en de factoren die een rol spelen in het proces van vervuiling en daaropvolgende schoonmaak van kantoorgebouwen. Met deze kennis heeft hij een kringgesprek gevoerd met een focusgroep van 7 schoonmakers, die ervaring hebben met het schoonmaken in kantoren. Met de hieruit verkregen informatie zijn vragenlijsten opgesteld, aan de hand waarvan individuele gesprekken zijn gevoerd met 9 gebruikers van kantooromgevingen, 2 schoonmaakmanagers en 2 facilitaire managers. Het onderzoek is toegespitst op visuele vervuiling en de optische reiniging daarvan. Hygiënische reiniging is buiten beschouwing gelaten.

Schoonmaakmedewerkers

De groepsdiscussie met de schoonmaakmedewerkers leverde een aantal opmerkelijke, en soms al bekende uitspraken en conclusies op.

Schoonmakers werken het liefst op tijden dat de kantoren niet bezet zijn. Dan hebben ze de ruimte en de vrijheid om hun werk te doen. Schoonmaken tijdens kantooruren, de dagschoonmaak, heeft het voordeel dat er meer sociaal contact is en de schoonmakers het gevoel hebben dat ze dan meer gewaardeerd worden, maar dat geeft ook tijdverlies of beperkingen om bepaalde schoonmaakwerkzaamheden, zoals stofzuigen, uit te voeren.

De belangrijkste bron van vervuiling is het nuttigen van etenswaren achter het bureau, waardoor vetvlekken, koffievlekken en kruimels achterblijven op het bureaublad en het toetsenbord. Daarnaast ontstaat veel vervuiling rondom de prullenbakken en op de vloeren. De meest vervuilde ruimten in een kantoor zijn de gemeenschappelijke ruimten, de pantry en de koffiehoek. Vermoedelijk omdat de gebruikers zich daar niet verantwoordelijk voelen om de gemaakte rommel zelf op te ruimen. Daarnaast vraagt het reinigen van de toiletten veel

aandacht, waarbij het opvalt dat de damestoiletten over het algemeen meer vervuild zijn dan de herentoiletten.

Over het algemeen gedragen de gebruikers volgens de schoonmakers zich zoals ze zich thuis zouden gedragen, maar er zijn ook gebruikers die alles laten liggen en een werkplek zeer vervuild achter laten.

Inrichting kantoren

Bureaukamers, die bedoeld zijn als werkplek voor een vaste medewerker, zijn vaak ingericht met persoonlijke zaken, waarbij het opvalt dat dames het “gezelliger” maken door o.a. plantjes in de ruimte te zetten. Dit vraagt extra werk bij de schoonmaak. In deze ruimten heeft men ook de neiging om aan het einde van de dag niet alles op te ruimen, omdat men de volgende dag weer verder wil werken met waarmee men bezig was.

Verder zorgen vensterbanken er voor dat er veel op wordt opgeslagen. Ook extra tafels en lege bureaus worden hiervoor gebruikt. Daardoor blijven papieren of leeg verpakkingsmateriaal langer liggen dan strikt noodzakelijk is en dat leidt tot extra vervuiling. Als er op kantoor wordt gegeten, worden het dienblad met het lege en vuile vaatwerk vaak hierop weggezet en wordt van de schoonmaker verwacht dat hij dat meeneemt naar de kantine. Het leeg ruimen van de bureautafels door gebruikers en het weggooien van de lege en soms halfvolle koffiebekers aan het einde van de dag helpt de efficiency van de schoonmaak te verbeteren.

Flexwerkplekken hebben het voordeel dat er aan het begin van de dag en aan het einde geen persoonlijke papieren meer liggen, maar in sommige kantoren ontbreekt het aan discipline om ook de koffiebekers even op te ruimen. In ieder geval zijn deze werkplekken makkelijker schoon te maken. Dit is iets minder het geval in kantoortuinen omdat daar vaak naar de ander wordt gewezen als het om de achtergebleven vervuiling gaat.

Papier blijkt ook een grote vervuiler te zijn; zowel het papierafval zelf als de hoeveelheid stof die door ophoping van papierwerk wordt aangetrokken.

Mentaliteitsbeïnvloeding

Gebruikers van kantoren blijken volgens dit onderzoek weinig tot geen aandacht te hebben voor vervuiling op kantoor, wel op de werkplek als deze vervuiling belemmerend is voor de uitvoering van de werkzaamheden. Gebruikers gaan volgens de facilitairmanagers meer gemakzuchtig met vervuiling om vergeleken met de thuissituatie. Dit vervuilend gedrag wordt soms beperkt door de sociale controle van collega's. Hier ligt ook een taak voor het management. Door gebruikers bewust te maken van hun gedrag, en daar controle op uit te oefenen kunnen zij worden aangezet om de werkomgeving schoon te houden. Ook sanctiebeleid in de vorm van rode kaarten op de vervuilde werkplek of verbod op het nuttigen van etenswaren kan bijdragen aan een vermindering van de vervuiling. Tenslotte zou het management zover kunnen gaan dat zij gaan eisen dat een ieder de gemaakte rommel zelf opruimt.

De vraag is dan echter of dit niet het doel van de schoonmaak aantast. De schoonmakers zelf willen meer kwaliteit leveren in de beschikbare tijd en de opdrachtgever wil graag een schone en representatieve werkomgeving van de medewerkers en voor bezoekers, maar wil daar misschien het dure eigen personeel niet mee belasten. Er is dus een gemeenschappelijk doel en dat kan niet eenzijdig afgeschoven worden.

Hoe verder?

Op het gebied van vervuilinggedrag in kantooromgevingen is nog weinig onderzoek gedaan. Dit verkennende onderzoek heeft enkele aanknopingspunten opgeleverd die mogelijkheden bieden voor vervolgonderzoek.

Zo is het helder geworden dat de indeling en inrichting van kantoren van invloed is op de vervuiling. Zo is nader onderzoek mogelijk naar het gebruik of misbruik van extra kasten, bureautafels of vensterbanken.

Werknemers maken gebruik van de faciliteiten, maar voelen zich niet verantwoordelijk voor de staat waarin die faciliteiten achtergelaten worden omdat een gevoel van eigendom ontbreekt. Dit heeft tot 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. Een verdere studie naar de mogelijkheden om dit bewustwordingsproces te beïnvloeden kan hiertoe bijdragen.

Organisaties kunnen duidelijker aangeven welk niveau van schoon men nastreeft en van werknemers eisen dat dit niveau behouden moet blijven. Daarbij moet dan verder onderzoek plaatsvinden hoe het gedrag van gebruikers op dit punt positief is te beïnvloeden.