

TRENDS EN ONTWIKKELINGEN BINNEN DE SCHOONMAAKBRANCHE

SV FAST

Dé studievereniging van FM

De schoonmaakbranche is uitgegroeid tot één van de grootste werkgevers in Nederland (Rabobank, z.d.). Professionele schoonmaak zorgt er bijvoorbeeld voor dat medewerkers prettig werken in een schoon kantoor en is van cruciaal belang. Ook tijdens de coronacrisis blijkt dat bedrijven en instellingen niet zonder professionele schoonmaak kunnen (Vos, 2020).

Volgens de Rabobank is de schoonmaak een vechtmakrt met lage marges. Er zijn enkele grote spelers, maar ook heel veel kleine. De concurrentie is fors en de prijs-kwaliteitverhouding komt steeds vaker centraal te staan. Zo'n 85% van de totale kosten van schoonmaakbedrijven bestaan uit personeelskosten. De arbeidsomstandigheden zijn vaak zwaarder dan in andere branches. Een hoge werkdruk, disrespect en onderbetalen liggen op de loer volgens de Rabobank. Schoonmaakbedrijven zijn verplicht om te werken volgens cao voor bescherming van de medewerkers. De schoonmaakbranche staat niet bekend om haar innovaties (Wiegmans, z.d.). De uitspraak "sinds het microvezeldoekje is er niets wezenlijks meer veranderd" komt vaak terug, aldus eerdergenoemde bron. Echter, er zijn wel innovaties die eraan zitten te komen. Wat zijn trends en ontwikkelingen in de schoonmaakbranche? De FM-Commissie van SV FAST zocht het voor je uit!

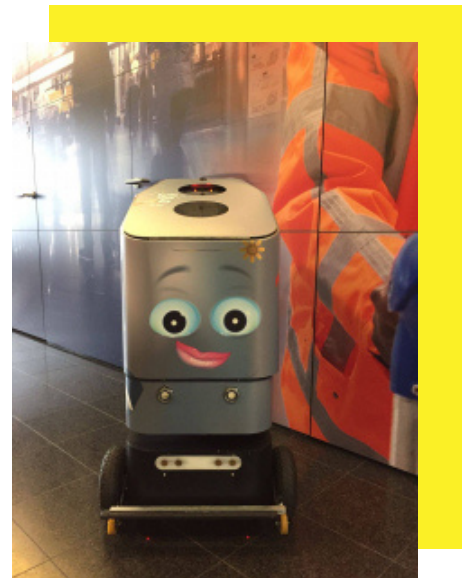
Uitbreiding van het dienstenpakket of specialisatie?

Steeds vaker bieden schoonmaakbedrijven naast schoonmaakdienstverlening ook andere diensten aan (Rabobank, z.d.). Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan catering en beveiliging. Schoonmaakbedrijf Asito heeft Klus2Fix in haar dienstenpakket. Naast schoonmaak kan Asito dus ook zorgen voor een klussendienst, schilderwerk, interne verhuizingen of reparaties (Asito, z.d.). CSU, een ander schoonmaakbedrijf, biedt ook extra dienstverlening aan (CSU, z.d.). Naast schoonmaak kan het bedrijf ook zorgen voor bijvoorbeeld de groenvoorziening en gastvrouwen of -heren.

Naast uitbreiding van het dienstenpakket kunnen schoonmaakbedrijven er ook voor kiezen om zich te specialiseren in een bepaald gebied (F-Facts, 2016). Schoonmaakbedrijven kiezen voor specialisatie om zich te onderscheiden ten opzichte van andere bedrijven. Voorbeelden van specialisatie zijn bijvoorbeeld gevelreiniging of industriële reiniging, maar ook schoonmaak van vliegtuigen of technische ruimtes (Rabobank, z.d.)

Digitalisering

De schrobzuigmachine en de robotstofzuiger worden al veelvuldig ingezet in de schoonmaak (Wiegmans, z.d.). Robotisering is één van de trends binnen de schoonmaak. Waar schoonmaakrobots zich nog vaak richten op vloeronderhoud, worden de toepassingen steeds uitgebreider. Hago Airport Services zet op Schiphol bijvoorbeeld AnnieTrash in, aldus Wiegmans. AnnieTrash is een prullenbak die rijdt en communiceert. AnnieTrash maakt mensen bewust van het afval dat ze achter laten en is bedoeld om de hoeveelheid afval op Schiphol te verminderen.



Afbeelding AnnieTrash
(Servicemanagement, 2020)

Ook dataverzameling helpt om de dienstverlening te optimaliseren en efficiënter te laten verlopen. Moet een ruimte wel schoongemaakt worden als er niemand is geweest? Of kunnen schoonmakers alvast voorzorgsmaatregelen nemen aan de hand van de weersvoorspelling? Als het morgen gaat regenen kunnen droogloopmatten bijvoorbeeld al klaargelegd worden (Wiegmans, z.d.). Data maakt het mogelijk om deze informatie te verzamelen. Naast dataverzameling lanceren grote schoonmaakbedrijven ook slimme en ondersteunende apps (Wiegmans, z.d.). Processen worden hierin vastgelegd, wensen en behoefte worden geïnventariseerd en gecommuniceerd met de eindgebruikers.

Voor schoonmaakwerkzaamheden wordt personeel ingezet, maar wat vinden schoonmakers nu zelf van de werkzaamheden, taken en verantwoordelijkheden? Om hierachter te komen zijn er interviews afgenomen in een verpleeghuis in regio Nijmegen. Het verpleeghuis is relatief groot met 180 bedden en 300 medewerkers. In totaal werken er ongeveer 50 schoonmakers die de zorg ondersteunen met het schoonmaken van de kamers en het aanvullen van het wasgoed.

Duurzaamheid in de praktijk

Het schoonmaakpersoneel van het verpleeghuis merkt veel veranderingen op de afgelopen jaren. De grootste verandering is de 'maatbeker'. Op deze maatbeker staat aangegeven hoe een schoonmaker tot de beste verhouding van zeep en water komt. Per dienst mag een medewerker één maatbeker vullen en gebruiken om de schoonmaakdoekjes klaar te maken voor gebruik. Het management heeft dit ingevoerd om verspilling van water en schoonmaakmiddelen tegen te gaan. Op deze manier worden er minder schoonmaakmiddelen gebruikt en komt er minder schoonmaakmiddel in het riool. Dit is kostenbesparend en milieuvriendelijk. Echter, het schoonmaakpersoneel heeft hier wel aan moeten wennen. Marjon (59) zegt: "Ik snap het wel, alleen als je meer doekjes nodig hebt, gooi ik er gewoon een extra portie bij. Ik kan niet met droge doekjes schoonmaken toch?"

Het jongere personeel zoals Janne (23) staat achter het besluit en vindt het een fijne manier van werken. "Het werkt perfect, ik vul mijn beker elke ochtend en kom altijd uit. Het hoort ook wel bij deze tijd, minder verspilling".

Ervaring met COVID-19

Het schoonmaakpersoneel werkt hard, zeker de afgelopen maanden tijdens de coronacrisis. Het is fijn om te zien dat het grootste gedeelte van de schoonmakers zegt zich veilig te voelen tijdens het werk. Er zijn genoeg beschermende middelen om besmetting te voorkomen en bezoekers houden afstand. Dinie (43) zegt: "Ik ben blij dat we eigen mondkapjes hebben gekregen voor op de gangen en sinds oktober mogen we zelfs medische mondkapjes gebruiken". Elke medewerker heeft van het management een persoonlijk mondkapje gekregen, waarmee ze door de gangen kunnen lopen. De schoonmakers lijken vooral blij te zijn met het feit dat er geen onderscheid meer wordt gemaakt tussen het zorgpersoneel en hen. Het zorgpersoneel, cliënten en bezoekers zijn schoonmakers meer gaan waarderen. Tourina (54) zegt: "Wij horen nu bij de afdeling en houden samen pauze, ik voel me onderdeel van het zorgteam".

"Ik voel me onderdeel van het
zorgteam."

Erkenning

Niet alleen de schoonmakers binnen het verpleeghuis geven aan meer waardering te krijgen, maar ook het schoonmaakpersoneel van het Radboudumc geeft aan trots te zijn op de taken en verantwoordelijkheden die zij krijgen. Ook de bewondering van buitenaf. Karleen (21) zegt: "Ik doe maatschappelijk werk. Ik werk in de schoonmaak bij het Radboudumc". Dit geeft aan dat ze blij zijn met de waardering. Alle schoonmakers die zijn geïnterviewd voor dit artikel geven aan dat zij positief verrast zijn met de bewondering en erkenning van de taken, die ze al vele jaren uitvoeren. Dit uit zich ook vanuit de regering met de zorgbonus.

Literatuurlijst

Asito, (z.d.). Klus2Fix. Geraadpleegd op 18 december 2020, van <https://www.asito.nl/diensten/klus2fix>
CSU, (z.d.).

Aanvullende diensten. Geraadpleegd op 18 december 2020, van
<https://www.csu.nl/dienstverlening/aanvullende-diensten/>

F-Facts, (z.d.). 3 strategische trends in de schoonmaakbranche. Geraadpleegd op 18 december 2020, van <https://www.f-facts.nl/topics/facilitaire-dienstverlening-gebouwbeheer/nieuws/3-strategische-trends-de-schoonmaakbranche>

Rabobank, (z.d.). Schoonmaakbedrijven. Geraadpleegd op 18 december 2020, van
<https://www.rabobank.nl/bedrijven/cijfers-en-trends/dienstverlening/schoonmaakbedrijven/>

Servicemanagement. (2020, 14 oktober). Alle ins en outs over de schoonmaakrobot. Geraadpleegd op 10 januari 2020, van <https://servicemanagement.nl/alle-ins-en-outs-over-de-schoonmaakrobot/>

Vos, E. (2020, 8 april). Nederlanders: schoonmakers onmisbaar voor een veilig en gezond land. Geraadpleegd op 18 december 2020, van <https://www.csu.nl/nieuws/nederlanders-schoonmakers-onmisbaar-voor-een-veilig-en-gezond-land-/>

Wiegmans, P. (z.d.). De toekomst van schoonmaak. Geraadpleegd op 18 december 2020, van <https://www.hago.nl/media/162726/whitepaper-de-toekomst-van-schoonmaak-hago.pdf>