

EINDRAPPORTAGE

Onderzoek

Raad voor Arbeidsverhoudingen Schoonmaak- en
Glazenwassersbranche



Auteurs

Ben Jansen	CEO Déhora Consultancy Group
Sophie Klasen	Senior Research Consultant
Daniël Ester	Medior Consultant
Mick Lemmers	Research Consultant
Nica Huizer	Research Consultant

MANAGEMENT SAMENVATTING

De Raad voor Arbeidsverhoudingen Schoonmaak-en Glazenwassersbranche (hierna te noemen: RAS) heeft in 2023 aan Déhora Consultancy Group (hierna te noemen: Déhora) de opdracht 'Onderzoek oplopende leeftijd' gegund. Op basis van de offerteaanvraag van de RAS, het plan van aanpak van Déhora en overleg tussen de RAS en Déhora vóór aanvang van het project, hebben de consultants van Déhora het onderzoek naar de invloed van oplopende leeftijd op de werklast en productiviteit binnen de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche uitgevoerd. De hoofdvragen die in dit onderzoek worden besproken zijn:

- In hoeverre ervaren medewerkers in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche een grotere werklast naarmate zij ouder worden, en welke gevolgen heeft dit voor de productiviteit van de medewerkers?
- In hoeverre leidt de oplopende leeftijd in de schoonmaaksector in algemene zin tot een lagere productiviteit en hoe is dit te kwantificeren?
- Indien van toepassing: Op welke wijze kan bij een aanbesteding/contractwisseling op een goede wijze rekening worden gehouden met een eventueel verminderde productiviteit zonder dat de werklast toeneemt?

Deze rapportage bevat de bevindingen, adviezen en oplossingsrichtingen die volgen uit het onderzoek. Het onderzoek bestaat uit een literatuuronderzoek, expertinterviews, focusgroepen, een tijdsstudie productiviteit en een roosteranalyse. Tussentijds zijn er voor elk onderdeel aparte deelrapportages uitgebracht, gepresenteerd en besproken.

RESULTATEN

De werklast wordt, mede, bepaald door taak-gerelateerde factoren (§2.3). Denk hierbij aan de specifieke handelingen, hoeveelheid werk en tijdsdruk. Tevens beïnvloeden organisatorische (§2.3) (hoeveel tijd ergens voor wordt gegeven) en fysische omstandigheden (temperatuur, inrichting gebouwen en chemische middelen) de ervaren werklast (§2.4). Langdurige hoge werklast kan, als gevolg van overbelasting, de gezondheid negatief beïnvloeden (§2.5.1). Hierdoor neemt de belastbaarheid, ofwel de mate waarin een medewerker lichamenlijk en geestelijk in staat is om het werk uit te voeren, af. Een verminderde belastbaarheid kan de productiviteit van een medewerker verminderen (§2.5.3). Naast een (langdurige) hoge werklast heeft ook het ouder worden invloed op de belastbaarheid. Een groot aantal lichamenlijke functies (spierkracht, uithoudings- en herstelvermogen) neemt namelijk af naarmate mensen ouder

worden. De afname van productiviteit bij een hoge werklast kan vanuit een theoretisch perspectief dus groter zijn naarmate de leeftijd stijgt (§2.5.2). De verschillende onderzoeken op dit gebied kunnen echter geen consensus over dit effect bieden. Regelmogelijkheden als introduceren van taakrotatie, trainingen omtrent ergonomie en invloed op werkuitvoering kunnen deze afname verminderen (§2.5.4).

De expertinterviews beamen dit beeld, maar nuanceren het theoretisch model uit het literatuuronderzoek enigszins. De experts ervaren bijvoorbeeld dat klachten van medewerkers zeer wisselend zijn, áls ze deze al krijgen (§3.2). Daarnaast geven ze aan dat de genoemde regelmogelijkheden inderdaad de werklast kunnen verminderen, maar dat deze vallen of staan met de aanwezigheid van goede leidinggevendenden. Het verminderen van de werklast door middel van regelmogelijkheden is volgens de experts vooral maatwerk (§3.6).

De focusgroepen, gehouden onder medewerkers in de branche, bevestigen een deel van de aannames uit het literatuuronderzoek en de expertinterviews. De fysische omstandigheden, specifiek de inrichting van de ruimte, dragen volgens de deelnemers sterk bij aan de werklast (§4.4). Daarnaast wordt aangegeven dat het grote aantal taken en de (korte) tijd die ze hiervoor krijgen de werklast verhoogt. Als gevolg van de werklast ondervinden de medewerkers veel lichamelijke klachten (§4.2 en §4.3). Desalniettemin geven ze aan dat deze klachten hun werkzaamheden niet beïnvloeden. De medewerkers herkennen zich dan ook niet in de assumptie dat hun klachten ervoor zorgen dat ze minder productief zijn, ook niet naarmate ze ouder worden (§0). Daarnaast geven de medewerkers aan dat ondersteuning vanuit leidinggevendenden en meer invloed op de taakfrequentie en -uitvoer de werklast kan verminderen (§4.5).

De roosters binnen de branche zijn onderzocht op hun bijdrage aan de hoge werklast. Uit de analyse van de roosters, verzameld tijdens de focusgroepen, blijkt dat de roosters niet bijdragen aan een verhoging van werklast. Enkele roosterkenmerken zoals frequent wisselende start- en eindtijden, een groot aantal nachtdiensten en weekenddiensten kunnen hier echter wel voor zorgen. Leidinggevendenden en roosteraars kunnen hier rekening mee houden (§5.5 en §5.6).

De tijdstudie in dit onderzoek heeft als doel te onderzoeken of er een verschil is in productiviteit tussen jongere en oudere medewerkers. Hiervoor zijn vijftien medewerkers, uit de algemene schoonmaak licht (H3), een dag gevolgd waarbij gemeten is hoelang medewerkers over bepaalde taken doen. Uit de tijdstudie blijkt dat er geen algeheel significant verschil is in

productiviteit tussen jongere en oudere medewerkers. Oudere medewerkers zijn op vier taken in de tijdstudie significant sneller dan jongeren. Op de overige taken werd geen significant verschil gemeten (§6.6).

CONCLUSIE EN DISCUSSIE

Op basis van de resultaten uit dit onderzoek kan Déhora de aanname dat de productiviteit vermindert naarmate de leeftijd stijgt niet bevestigen (H7). Hoewel de werklast in de branche hoog is, ziet Déhora geen significant effect van de werklast en oplopende leeftijd op de productiviteit binnen de branche. Hierdoor ziet Déhora geen reden om specifiek rekening te houden met de leeftijd van de populatie binnen aanbestedingstrajecten. Door het relatief kleine aantal deelnemers en mogelijke invloed van het *healthy worker effect* kan Déhora echter niet uitsluiten dat er over de gehele Schoonmaak- en Glazenwassersbranche toch een leeftijdseffect op de productiviteit bestaat. Dit doet de vraag rijzen of het verwerpen van de veronderstelling dat ouderen minder productief zijn dan jongeren wel terecht is. Déhora is zich hiervan bewust maar vindt in de andere delen van dit onderzoek, bijvoorbeeld de focusgroepen, geen gegronde reden om de veronderstelling toch te bevestigen. Vervolgonderzoek met een grote aantal deelnemers, gecontroleerde omstandigheden en/of andere sub sectoren in de branche moet dit verder uitwijzen.

AANBEVELINGEN

Gezien de hoge werklast binnen de branche beveelt Déhora wel een aantal belangrijke maatregelen aan om de werklast en productiviteit binnen de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche te verbeteren (H9). Het beter afstemmen van de prestatienorm op de werkelijke werkzaamheden (§9.1), verlagen van de werklast door (gezonde) toepassing van regelmogelijkheden (§9.2) en het verhogen van de productiviteit door procesoptimalisatie (§9.3) zijn hier voorbeelden van. Communicatie in de vorm van frequentere gesprekken, meer erkenning van de ervaren problemen en het leveren van maatwerk zijn hierbij essentieel voor het verlagen van de werklast binnen de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche. Ondanks de mogelijke tekortkomingen van dit onderzoek is Déhora ervan overtuigd dat de aanbevelingen in het onderzoek de werklast kunnen verminderen en de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche op weg kunnen helpen naar een aantrekkelijker en gezondere toekomst.

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	1
1. INLEIDING	3
1.1 Aanpak van het onderzoek.....	4
1.1.1 Leeswijzer	6
2. LITERATUURONDERZOEK	7
2.1 Methode.....	7
2.2 Gezondheid en belastbaarheid.....	8
2.3 Werklast	9
2.3.1 Fysiek.....	9
2.3.2 Mentaal.....	10
2.4 Fysische omstandigheden	10
2.5 Productiviteit	12
2.5.1 Het effect van werklast op productiviteit	12
2.5.2 Het effect van leeftijd op productiviteit.....	13
2.5.3 Het effect van belastbaarheid op de relatie tussen werklast en productiviteit	13
2.5.4 Het effect van regelmogelijkheden op de relatie tussen werklast en productiviteit.....	14
2.6 Deelconclusie	16
3. EXPERT INTERVIEWS	19
3.1 Methode.....	19
3.2 Gezondheid en belastbaarheid.....	19
3.3 Werklast	20
3.4 Fysische omstandigheden	22
3.5 Productiviteit	22
3.6 Regelmogelijkheden – productiviteit.....	24
3.7 Deelconclusie	26
4. FOCUSGROEPEN	27
4.1 Methode.....	27
4.2 Gezondheid en belastbaarheid.....	29
4.3 Werklast	32
4.4 Fysische omstandigheden	37
4.5 Regelmogelijkheden	38
4.6 Toekomstbeeld	40
4.7 Deelconclusie	42
5. ROOSTERANALYSE	43

5.1	Methode.....	43
5.2	Algemene schoonmaak licht	45
5.3	Glas- en gevelreiniging.....	48
5.4	Specialistische reiniging.....	49
5.5	Algemene bevindingen	51
5.6	Deelconclusie	52
6.	TIJDSTUDIE PRODUCTIVITEIT	54
6.1	Methode.....	54
6.2	Observaties.....	58
6.3	Primaire, secundaire & tertiaire taken.....	59
6.4	Taken	60
6.5	Ruimte	62
6.6	Deelconclusie	63
7.	EINDCONCLUSIE.....	65
8.	DISCUSSIE	67
9.	ADVIES VERVOLGSTAPPEN	69
9.1	Verbeteren van het aanbestedingstraject.....	71
9.2	Verlagen van de werklust.....	74
9.3	Behouden of verhogen van de productiviteit	76
10.	BRONNEN.....	78
Bijlage I.	INTERVIEWGIDS EXPERT INTERVIEWS	83
Bijlage II.	VRAGENLIJST HUIDIGE MEDEWERKERS.....	85
Bijlage III.	VRAGENLIJST OUD-MEDEWERKERS	87
Bijlage IV.	ACHTERGRONDKENMERKEN VRAGENLIJST HUIDIGE MEDEWERKERS	91
Bijlage V.	OVERZICHT VERRICHTE METINGEN	93
Bijlage VI.	VERDELING PRIMAIRE TAKEN.....	94
Bijlage VII.	SPREIDING METINGEN PER TAAK	96
Bijlage VIII.	SPREIDING METINGEN PER RUIMTE	97
Bijlage IX.	CRITERIA RRPA	98

1. INLEIDING

Uit de sectoranalyse d.d. 30 maart 2023 van de RAS blijkt dat de gemiddelde leeftijd in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche in de afgelopen jaren is toegenomen, waarbij de gemiddelde leeftijd momenteel op 46,8 jaar ligt. Deze gemiddelde leeftijd is aanzienlijk hoger dan de gemiddelde leeftijd van de totale beroepsbevolking in Nederland en deze stijgt, als gevolg van de relatief hoge instroomleeftijd, steeds verder. Het werken in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche wordt als zwaar ervaren. Hierbij spelen de fysieke en mentale belasting van het werk een belangrijke rol, net als de fysieke omstandigheden en het werken op onregelmatige tijden. Als gevolg hiervan geeft ruim 15% van de medewerkers aan dat ze niet meer kan voldoen aan de fysieke eisen van het werk, met een stijgend ziekteverzuim tot gevolg (SPDI, 2023). De verwachting is dat het ziekteverzuim, als gevolg van de oplopende leeftijd, enkel zal stijgen. Tevens is het bekend dat het voor schoonmakers niet altijd mogelijk is om de AOW-leeftijd gezond te halen. Hierbij spelen (het ontbreken van) voldoende afwisseling in het werk, rusttijden en werktijden een belangrijke rol.

Door gebrek aan uitgebreid onderzoek is er op dit moment echter geen objectief beeld van het effect van een hogere leeftijd op de werklust en productiviteit van medewerkers in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche. Hierdoor ontbreekt tevens inzicht in de factoren die kunnen bijdragen aan de duurzame inzetbaarheid van medewerkers. In het kader van de Code Verantwoordelijke Marktgedrag¹ is, om bovengenoemde redenen, bij de cao-onderhandelingen 2022-2024 voor de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche de volgende afspraak gemaakt:

De RAS start een onderzoek naar het effect van de oplopende leeftijd binnen de branche op de ervaren werkdruk, aan de hand van twee stappen:

- Haalbaarheidsonderzoek dat bij oplopende leeftijd meer werkdruk wordt ervaren;
- Het onderzoek uitvoeren en de uitkomsten daarvan delen met schoonmaakbedrijven en met de Codecommissie om van daaruit een advies te formuleren.

¹ Hierin wordt een moreel appèl gedaan op onder andere opdrachtgevers binnen de branche om onrealistische productiviteitseisen en arbeidsvoorwaarden te voorkomen.

Naar aanleiding van de afspraak die bij de cao-onderhandelingen is gemaakt, heeft de werkgroep Inhoud van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag (Code Schoonmaak) verdere invulling gegeven aan het onderzoek. De Code Schoonmaak heeft hierbij de onderstaande concrete vragen geformuleerd:

- In hoeverre ervaren medewerkers in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche een grotere werklust naarmate zij ouder worden, en welke gevolgen heeft dit voor de productiviteit van de medewerkers?
- In hoeverre leidt de oplopende leeftijd in de schoonmaaksector in algemene zin tot een lagere productiviteit en hoe is dit te kwantificeren?
- Indien van toepassing: Op welke wijze kan bij een aanbesteding/contractwisseling op een goede wijze rekening worden gehouden met een eventueel verminderde productiviteit zonder dat de werklust toeneemt?

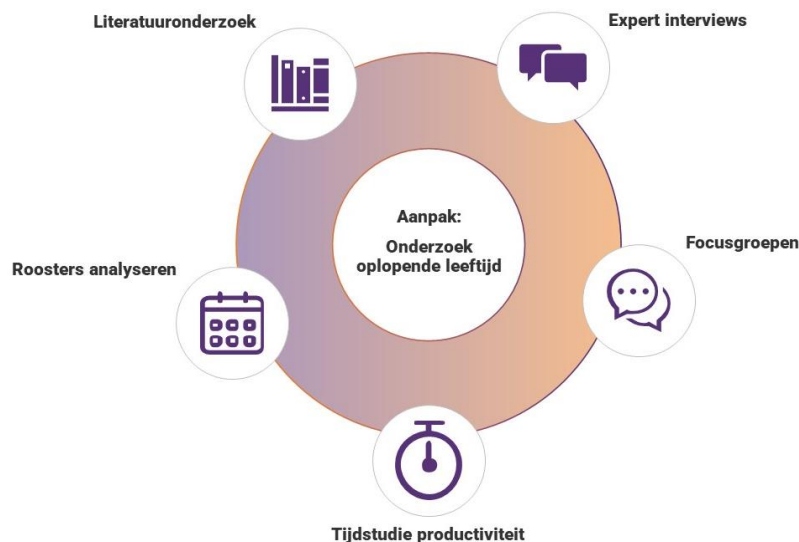
1.1 AANPAK VAN HET ONDERZOEK

De vragen in dit onderzoek richten zich op de ervaren *werklast* van medewerkers. Er zijn drie manieren waarop werklust gemeten kan worden: objectief, subjectief of via observatie (David, 2005; Spielholz, Silverstein, Morgan, Checkoway, & Kaufman, 2001). Een objectieve meting van werklust wordt gedaan door het meten van risicofactoren zoals houding, beweging en krachtoefening. Met deze werkwijze wordt gedetailleerde informatie verzameld met een hoge validiteit over de risicofactoren van werklust (Lee, Lin, Howard, & Bao, 2022). Omdat dergelijke objectieve werklustmetingen al veelvuldig zijn uitgevoerd, is ervoor gekozen de objectieve werklust te behandelen in het literatuuronderzoek en expertinterviews. Daarnaast is via de roosteranalyse onderzocht wat de objectieve impact van de gelopen roosters in de branche op de werklust is.

Bij het subjectief meten van de werklust wordt werklust gedefinieerd vanuit het perspectief van de medewerker. Werklust wordt daarom bij dit soort metingen eerder gedefinieerd als de *ervaren* werklust. De ervaren werklust heeft Déhora's inziens minstens zoveel invloed op de gezondheid en productiviteit als de objectieve werklust. Het onderzoeken van de ervaren werklust is dan ook essentieel om een compleet beeld van de branche te krijgen. Om te onderzoeken hoe de werklust in de Nederlandse Schoonmaak- en Glazenwassersbranche wordt ervaren door medewerkers zijn focusgroepen en een vragenlijstonderzoek gehouden.

De RAS heeft, naast de ervaren werklust, ook vragen geformuleerd aangaande de productiviteit van oudere medewerkers. Productiviteit kan gemeten worden via een outputmeting, tijdsmeting of kwaliteitsbeoordeling. Bij een outputmeting wordt gekeken naar bijvoorbeeld het *aantal* ruimtes of oppervlakken dat een medewerker schoonmaakt per tijdseenheid. Bij een tijdsmeting wordt per taak gekeken naar de *duur* van de werkzaamheden en bij een kwaliteitsbeoordeling wordt gekeken naar de *kwaliteit* van de schoonmaak (Skirbekk, 2004). Dit onderzoek heeft productiviteit gedefinieerd als de tijd die een medewerker nodig heeft voor een taak, ten opzichte van de gegeven tijd. Productiviteit meten aan de hand van tijdsmetingen is hierbij de meest passende methode. Om deze reden is ervoor gekozen de productiviteit te onderzoeken aan de hand van tijdsmetingen, ofwel een tijdstudie.

De aanpak bestaat uit 5 stappen, zie de onderstaande activiteiten:



Figuur 1. Onderzoekstappen uit offerte Déhora

Het is van belang om hier de mogelijkheid van het optreden van het zogeheten *Healthy Worker Effect (HWE)* te noemen; medewerkers voor wie de baan te belastend is, zullen sneller uitvallen dan de 'sterkere' medewerkers, waardoor er een relatief gezondere groep oudere medewerkers over blijft. De fysieke werklust kan daarom in deze groep onderbelicht blijven. Tijdens het onderzoek is Déhora zich hiervan bewust geweest, maar kon er door omstandigheden niet altijd rekening mee worden gehouden. De deelnemers aan de focusgroepen en de tijdstudie zijn aangeleverd door de schoonmaakorganisaties, waarbij het vanzelfsprekend is dat dit gezonde medewerkers betreft die (nog) niet zijn uitgevallen.

1.1.1 LEESWIJZER

In deze eindrapportage zijn de onderzoekstappen en uitkomsten samengevoegd. In Hoofdstuk 2 t/m 6 worden de bevindingen van de activiteiten in volgorde van uitvoering beschreven. Vervolgens volgt in Hoofdstuk 7 de eindconclusie van het onderzoek en in Hoofdstuk 8 de discussie. Tot slot worden in Hoofdstuk 9 de adviezen en mogelijke vervolgstappen beschreven².

In dit onderzoek worden meerdere begrippen aangehaald. Hieronder staat een overzicht van de definities van deze begrippen.

Belastbaarheid: de mate waarin een medewerker lichamelijk en geestelijk in staat is om het (schoonmaak-)werk uit te voeren. Lichamelijke en geestelijke klachten kunnen deze belastbaarheid verminderen.

Werklast: de belasting die voortkomt uit de schoonmaaktaken (werkeisen) die gedaan moeten worden door een medewerker en hoeveel tijd men hiervoor krijgt. Deze schoonmaaktaken zijn objectief vastgesteld in het contract dat de opdrachtgever heeft met de werkgever (het schoonmaakbedrijf). Echter, hier komen in de praktijk nog regelmatig informele taken bij die de schoonmaker maakt met de opdrachtgever.

Werkdruk: de druk die wordt ervaren op het moment dat een medewerker de schoonmaaktaken uitvoert.

Productiviteit: wordt uitgedrukt in de hoeveelheid werk die een medewerker afkrijgt binnen een bepaalde tijd. De productiviteit wordt in de Schoonmaak- en glazenwassers branche getoetst aan de productiviteitseis, ofwel de hoeveelheid werk die men dient te verrichten in een gegeven tijdsbestek.

² De bevindingen van dit onderzoek zijn getoetst tijdens het congres 'Oplopende Leeftijd', georganiseerd door de RAS en Déhora. Opgedane inzichten tijdens het congres zijn opgenomen in de aanbevelingen.

2. LITERATUURONDERZOEK

Om de hoofdvragen uit dit onderzoek te beantwoorden is ten eerste een gedegen literatuuronderzoek noodzakelijk. Hiervoor zijn, op basis van onze bestaande kennis, vijf verdiepende vragen opgesteld om mogelijke verbanden te onderzoeken, welke mogelijk van invloed zijn op de effecten uit de hoofdvragen:

1. Wat zijn de belangrijkste factoren die veranderen met leeftijd waardoor de fysieke belastbaarheid van de medewerker vermindert?
2. Wat zijn de meest bepalende determinanten van werklast?
3. Wat zijn de belangrijkste fysische omstandigheden die de belastbaarheid van de medewerker beïnvloeden?
4. Wat voor modererend effect heeft belastbaarheid op de relatie tussen werklast en productiviteit? (M.a.w. hoe beïnvloedt de belastbaarheid de relatie tussen werklast en productiviteit?)
5. Wat voor modererend effect hebben regelmogelijkheden en sociale ondersteuning op de relatie tussen werklast en productiviteit?

Bovenstaande vragen zullen in dit hoofdstuk, op basis van grondig literatuuronderzoek, beantwoord worden.

2.1 METHODE

Dit onderzoek focust zich op de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche. Gezien de geringe hoeveelheid onderzoeken en literatuur binnen de branche is ervoor gekozen om ook onderzoeken en literatuur uit vergelijkbare branches mee te nemen. De onderzochte populatie dient hierbij wel overeen te komen met de populatie binnen de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche. Hierbij kan gedacht worden aan een vergelijkbaar opleidingsniveau, sociaaleconomische status en geslachtscompositie. Om verder te waarborgen dat alleen relevante studies gebruikt worden, wordt enkel literatuur meegenomen vanaf het jaar 2000, om zo dicht mogelijk bij de huidige situatie te blijven. Studies van voor 2000 zijn wel voor het definiëren van concepten gebruikt. Daarnaast zijn alleen studies die zijn uitgevoerd in landen vergelijkbaar met Nederland gebruikt om de validiteit van het literatuuronderzoek te kunnen waarborgen. Hierbij kan gedacht worden aan gebieden zoals Scandinavië.

Om literatuur te vinden die overeenkomt met deze randvoorwaarden zijn gerenommeerde zoekmachines zoals Google Scholar, Pubmed en LibSearch gebruikt. Het zoeken van literatuur

bestond uit drie ronden. In de eerste ronde werd door één projectlid literatuur gezocht en beoordeeld op basis van de abstract en conclusie. Deze relevante literatuur is opgeslagen in een Excel-document. In de tweede ronde is door een tweede projectlid de gevonden literatuur nogmaals beoordeeld op relevantie. De literatuur die werd gekenmerkt als niet-relevant is vervolgens uit het onderzoek gefilterd. In de derde ronde is de overgebleven literatuur opgedeeld en volledig gelezen, waarbij relevante informatie in de vorm van quotes is opgeslagen in een nieuw Excel-document. Deze quotes hebben de basis gevormd voor dit literatuuronderzoek. Uiteindelijk zijn ongeveer 75 wetenschappelijke artikelen gebruikt voor het beantwoorden van de deelvragen, waarbij is gestart met welke factoren veranderen naarmate de leeftijd stijgt waardoor de belastbaarheid mogelijk afneemt.

2.2 GEZONDHEID EN BELASTBAARHEID

De belastbaarheid geeft de mate weer waarin iemand zijn/haar werkzaamheden kan uitvoeren. Naarmate medewerkers een hogere leeftijd bereiken kan dit gevolgen hebben voor de belastbaarheid. Ouder worden is gekoppeld aan een afnemende fysieke belastbaarheid (Aittomäki, Lahelma, Roos, Leino-Arjas, & Martikainen, 2005). Veroudering gaat bijvoorbeeld gepaard met het achteruitgaan van fysieke fitheid, zoals spierkracht, uithoudingsvermogen, flexibiliteit, balans en cardiovasculaire capaciteit (Kenny, Yardley, Martineau, & Jay, 2008). Daarnaast wordt ouder worden vaak in verband gebracht met de achteruitgang van de zintuigen, evenwicht en verminderend torsie-vermogen (d.w.z. de kracht om bijvoorbeeld een dop van een fles te draaien) (Bitzas, Ma, Pesanelli, & Zaia, 2022). Het afnemen van deze lichamelijke functies vindt plaats bij iedereen. De snelheid van de achteruitgang wordt echter sterk beïnvloed door genetica, blessures en pathologische veranderingen (Torgén, 2016), ofwel hoe de gezondheid zich ontwikkelt. De gezondheid van het individu ligt dan ook ten grondslag aan de belastbaarheid (Ilmarinen, Phjonen, Punakallio, & Louhevaara, 1996).

Gemiddeld gezien bedraagt de fysieke belastbaarheid van een 65-jarige ongeveer de helft van een 25-jarige medewerker. Daarnaast wijst onderzoek uit dat functionele capaciteiten afnemen na het 30^{ste} levensjaar (Ilmarinen, 2002; Kenny, Yardley, Martineau, & Jay, 2008). Ook spierkracht en spiermassa nemen na het 20^{ste} levensjaar met ongeveer 10% per decennium af (Kumar & Kumar, 2008). Na het 60^{ste} levensjaar neemt de spiemassa zelfs af met 15% per decennium (Mazzeo, 2000). Individuele uitzonderingen komen echter voor en zijn vooral gebaseerd op de onderliggende gezondheid: het hebben van bijvoorbeeld relatief veel spierkracht, als gevolg van

een gezonde levensstijl, kan de afname van functionaliteit en ervaren werklast verminderen (Holtermann, Blangsted, Christensen, Hansen, & Søgaard, 2009).

Spierkracht wordt gezien als een belangrijke factor voor de fysieke belastbaarheid aangezien de spierkracht bepaalt in welke mate iemand goed kan zitten, staan, tillen en herhaalde bewegingen kan uitvoeren gedurende langere periodes (Kenny, Yardley, Martineau, & Jay, 2008). Gezien het verlies aan spierkracht bij een oplopende leeftijd kan dit een negatief effect hebben op de belastbaarheid. Leeftijd heeft daarnaast ook invloed op de opname van zuurstof. De zuurstofopname wordt naarmate leeftijd vordert minder efficiënt, wat betekent dat fysiek veeleisende banen steeds zwaarder zullen worden en de belastbaarheid beïnvloeden. Onderzoek laat zien dat het zuurstofverbruik gemiddeld met 1-2% afneemt per jaar (tussen de 30 en 60 jaar) (Torgén, 2016; Sehl & Yates, 2001).

In de schoonmaakbranche veranderen de eisen van het werk niet met een hogere leeftijd; men blijft, over het algemeen, hetzelfde werk uitvoeren (SPDI, 2023). Door de afname van fysieke belastbaarheid kan dit mogelijk invloed hebben op de werkprestaties van medewerkers binnen de branche ((De Zwart, Frings-Dresen, & Van Dijk, 1995).

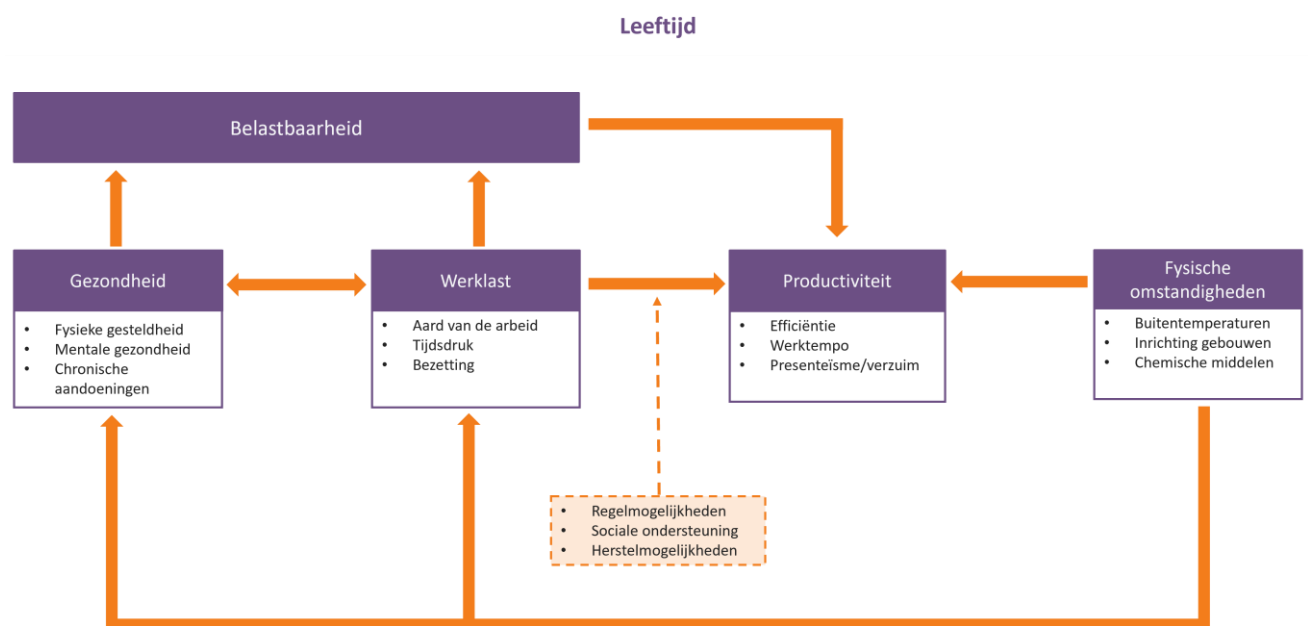
2.3 WERKLAST

2.3.1 FYSIEK

Onderzoek laat zien dat fysiek zwaar werk kan leiden tot een beperkt functioneren (Aittomäki, Lahelma, Roos, Leino-Arjas, & Martikainen, 2005). De werklast van schoonmakers wordt veelal bepaald door repetitieve, monotone werkzaamheden en een gespannen werkhouding waardoor risico's betreffende spier- en botandoeningen kunnen ontstaan (Gamperiene, Nygård, Brage, Bjerkedal, & Bruusgaard, 2003). Deze aandoeningen komen vaker voor bij oudere medewerkers (Kumar & Kumar, 2008). Oudere medewerkers die te maken hebben met fysiek veeleisend werk rapporteren vaker klachten van fysieke blessures dan hun jongere collega's (De Zwart, Broersen, Frings-Dresen, & Van Dijk, 1997). Ook kan een hoge werklast onder ouderen, als gevolg van een toenemende behoefte aan hersteltijd, leiden tot overbelasting (Aittomäki, Lahelma, Roos, Leino-Arjas, & Martikainen, 2005). Het is dan ook aannemelijk dat een hogere werklast een groter effect heeft op ouderen dan op jongeren.

2.3.2 MENTAAL

Naast een fysieke werklast zorgen de veelal handmatige en monotone werkzaamheden van schoonmakers ook voor mentale belasting (Zock, 2005). Een studie onder schoonmakers in Californië stelt dat schoonmaakwerkzaamheden gekenmerkt worden door organisatorische factoren als tijdsdruk, verandering in het werk, onderbezetting en toenemende taken en plichten zonder voldoende tijd voor voltooiing (Teran & Van Dommelen-Gonzalez, 2017). Andere onderzoeken bevestigen deze ervaring van schoonmakers en benadrukken de gevolgen van deze kenmerken (Krause, Scherzer, & Rugulies, 2005). Tijdsdruk kan bijvoorbeeld bijdragen aan chronische stress en hiermee zorgen voor uitputting. Dit heeft negatieve gevolgen voor werkkuitkomsten (Merrill, et al., 2013). Daarnaast zorgen hoge taakeisen en weinig controle van de medewerker over werkeisen tot mentale overbelasting, voornamelijk voor oudere medewerkers. Dit kan leiden tot een toename in psychosomatische gezondheidsklachten (Schultz, Wang, Crimmins, & Fisher, 2010; De Jonge, Van Vegchel, Shimazu, Schaufeli, & Dormann, 2010).



2.4 FYSISCHE OMSTANDIGHEDEN

Het werk in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche wordt omschreven als fysiek zwaar werk waarbij fysische omstandigheden een extra belasting kunnen vormen boven op het karakter, de intensiteit en de duur van de werkzaamheden. Verschillende studies hebben laten zien dat de weersomstandigheden (zoals de temperatuur, luchtvochtigheid en luchtkwaliteit), via gezondheidseffecten, invloed hebben op de fysieke en mentale werklast en de productiviteit

(Rodahl, 2003; Foster, et al., 2021). Daarnaast krijgen medewerkers ook te maken met het werken met chemische middelen en zijn ze afhankelijk van de werkplekinrichting (Lin, et al., 2022).

Voor schoonmaak- en glazenwasserswerk dat plaatsvindt in de open lucht zijn in de branche afspraken gemaakt over werken in extreme weersomstandigheden zoals vorst, ijzel en sneeuw. Hierdoor kan blootstelling aan extreme weersomstandigheden verminderd worden. Als de temperatuur bijvoorbeeld lager is dan $-0,5^{\circ}\text{C}$ wordt er niet gewerkt in de glasbewassing en gevelreiniging (RAS, 2022). Echter, een lage temperatuur van 0°C kan nog steeds als -6°C worden ervaren als er een windsnelheid is van 25 km per uur (Osczevski & Bluestein, 2005). Onderzoek laat zien dat werken in koude omstandigheden de productiviteit tot 70% kan verlagen als gevolg van het verlies aan mobiliteit in gewrichten en handen (Rodahl, 2003). Daarnaast zorgen repeterende bewegingen in een koude omgeving ervoor dat de spierbelasting verhoogd wordt en lichaamsweefsel kan beschadigen (Karthick, Kermanshachi, Rouhanizadeh, & Namian, 2021). Naast een verlaagde gevoelstemperatuur door wind, kan de gevoelstemperatuur ook worden verhoogd door temperatuur in combinatie met luchtvochtigheid. Zo kan een temperatuur van 29°C met een luchtvochtigheid van 80% oplopen tot een gevoelstemperatuur van 34°C . Warmte heeft effect op de productiviteit doordat medewerkers zich minder kunnen concentreren en meer stress ervaren (Van de Kraats, 2022; Foster, et al., 2021). Oudere medewerkers (≥ 40 jaar) slaan 60-80% meer hitte op dan hun jongere collega's (20-30 jaar) (Kenny, Groeller, McGinn, & Flouris, 2016; Larose, Boulay, Sigal, Wright, & Kenny, 2013). Hierdoor zijn de gevolgen van warmte groter bij deze oudere groep medewerkers.

Een andere fysische factor is het gebruik van verschillende soorten schoonmaakproducten. Tot op heden zijn meer dan 300 stoffen in schoonmaakproducten geïdentificeerd die te linken zijn aan astma en aandoeningen aan de luchtwegen. Meer recentelijk zijn schoonmaakproducten in opkomst die levende micro-organismen en sporen bevatten, de zogeheten Microbial-based Cleaning Products (MCBP's). Uitgebreid onderzoek hiernaar ontbreekt, maar het lijkt erop dat ook deze producten aandoeningen aan de luchtwegen kunnen veroorzaken (De Matteis, Ronsmans, & Nemery, 2020). Veel schoonmakers hebben slechts een beperkte invloed op de producten die zij gebruiken tijdens hun werk. Deze invloed is echter van belang, omdat met name het gebruik van sprays kan worden gekoppeld aan tal van aandoeningen en ongemakken, zowel op de korte als lange termijn. De mate waarin deze ongemakken zich voordoen hangt in sterke mate af van de omgeving waarin deze middelen worden gebruikt (zoals het aantal kubieke meters en ventilatie). De kans op astma neemt per gebruikte spray toe met 3,8% per

week (De Troeyer, et al., 2022). Professionele schoonmakers hebben door het gebruik van sprays een verhoogd risico op het ontwikkelen van astma en COPD (Archangelidi, Sathiyajit, Consonni, Jarvis, & Matteis, 2021). Daarnaast heeft het mixen van bleek en ammoniak in het verleden vaak tot potentiële risico's geleid voor de gezondheid. Door preventieve voorlichting kunnen deze gevaren echter verminderd worden (De Matteis, Ronsmans, & Nemery, 2020). Tot slot wordt in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche gewerkt op externe locaties. Deze locaties zijn vaak niet ingericht met het schoonmaken van deze locaties in gedachte. Dit zorgt ervoor dat medewerkers in lastige posities terecht komen of extra moeite moeten doen om schoon te maken (Lin, et al., 2022).

2.5 PRODUCTIVITEIT

2.5.1 HET EFFECT VAN WERKLAST OP PRODUCTIVITEIT

De productiviteit van medewerkers wordt bepaald door verscheidene factoren waaronder werkgerelateerde factoren, gezondheidstoestand, individuele kenmerken van de medewerker en de levensstijl (McCunney, 2001; Cockburn, Bailit, Berndt, & Finkelstein, 1999). De fysieke en psychosociale werkeisen, die bepalend zijn voor de werklust, spelen een grote rol binnen de werkgerelateerde factoren en hebben zowel een directe als indirecte invloed op de productiviteit. Een directe invloed kan worden gezien als een hoge werkdruk of werktempo op de productiviteit. Een indirecte invloed wordt bepaald door het effect van werklust op de gezondheid en daarmee het beïnvloeden van de productiviteit (Van den Berg, Robroek, Plat, Koopmanschap, & Burdorf, 2011).

Psychosociale werkfactoren zoals een geringe mate van autonomie, hoge werkdruk en de mate waarin het talent benut wordt door de werkgever, worden tevens geassocieerd met een verminderde productiviteit. Schoonmakers ervaren vaak een hoge tijdsdruk waardoor pauzes soms ingekort of zelfs overgeslagen worden (Krause, Scherzer, & Rugulies, 2005). Dit kan, in combinatie met een onnatuurlijke/statische werkhouding en repeterende bewegingen waardoor gezondheidsklachten kunnen ontstaan, op termijn voor een verminderde productiviteit zorgen (Van den Berg, Robroek, Plat, Koopmanschap, & Burdorf, 2011).

Hoewel fysieke factoren een negatief effect kunnen hebben op de productiviteit, tonen verschillende studies (Alavinia, Molenaar, & Burdorf, 2009; Martimo, et al., 2009) aan dat psychosociale werkeisen als tijdsdruk zelfs in nog grotere mate voor een verlies aan

productiviteit zorgen dan fysieke werkeisen. Het is dan ook aannemelijk dat een grotere werklust in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche kan zorgen voor een verminderde productiviteit.

2.5.2 HET EFFECT VAN LEEFTIJD OP PRODUCTIVITEIT

Binnen de bestudeerde literatuur bestaat geen consensus omtrent de vraag of oudere medewerkers minder productief worden (Vanni, Virtanen, Luukkaala, & Nygård, 2012), ongeacht de mate van werklust. Jongere medewerkers worden vaak gezien als het meest productief waarbij de productiviteit oploopt tot 35 jaar, om vervolgens af te nemen naarmate de leeftijd vordert (Skirbekk, 2008). Volgens verschillende studies neemt de mate van productiviteit dan ook af met een hogere leeftijd (Skirbekk, 2008; Hægeland & Klette, 1999; Crépon, Deniau, & Perez-Duarte, 2002; Ilmakunnas, Maliranta, & Vainiomäki, 2004). De productiviteit wordt in meerdere studies ook wel omschreven als een omgekeerde U-vorm, waarbij het hoogtepunt wordt bereikt tussen de 20- en 40-jarige leeftijd (Jones, 2005; Lehman, 1953; Simonton, 1997).

In tegenstelling tot bovenstaande studies, zijn er ook studies die de omgekeerde U-vorm tegenspreken en laten zien dat de productiviteitscurve vlak is (Aubert & Crépon, 2006; Malmberg, Lindh, & Halvarsson, 2008; Göbel & Zwick, 2009; van Ours & Stoeldraijer, 2010). Meerdere studies vinden dan ook geen relatie tussen een hogere leeftijd en productiviteitsverlies (Alavinia, Molenaar, & Burdorf, 2009; Müller, et al., 2015; Göbel & Zwick, 2012). In deze studies wordt bevestigd dat een hogere leeftijd invloed heeft op de fysieke en cognitieve functies. Dit zorgt echter niet in alle gevallen voor een lagere productiviteit (Kenny, Groeller, McGinn, & Flouris, 2016). Het reeds genoemde *HWE (Healthy Worker Effect)*, waardoor alleen medewerkers overblijven die de werkzaamheden nog naar behoren kunnen uitvoeren, kan een verklaring zijn voor deze bevindingen.

2.5.3 HET EFFECT VAN BELASTBAARHEID OP DE RELATIE TUSSEN WERKLUST EN PRODUCTIVITEIT

De mate van productiviteit wordt niet enkel bepaald door de werklust maar ook (mede) door de belastbaarheid van de medewerker (Sink, 1985). Door leeftijd veroorzaakte fysieke en mentale veranderingen kunnen de belastbaarheid van een persoon namelijk sterk beïnvloeden (Alavinia, Molenaar, & Burdorf, 2009). Verlies van spierkracht, motoriek en cognitief vermogen kunnen bepaalde taken sterk bemoeilijken. Deze extra moeite met werkzaamheden kan, zonder interventie, leiden tot een grotere werk- en tijdsdruk. De kans op fysieke en mentale gezondheidsklachten wordt hierdoor mogelijk vergroot. Tevens kan de grote werk- en tijdsdruk

de belastbaarheid verder verkleinen. Dit verlies van belastbaarheid kan een sterke vermindering van productiviteit teweegbrengen (Leijten, et al., 2014).

Het verlies van belastbaarheid wordt bij schoonmakers mogelijk verder versterkt doordat zij veelal in aanraking komen met chemische middelen die de fysieke gezondheid, en daarmee hun belastbaarheid, kunnen beïnvloeden. Veelvuldig gebruik van schoonmaakspray kan bijvoorbeeld de kans op aandoeningen als astma en COPD vergroten (Archangelidi, Sathiyajit, Consonni, Jarvis, & Matteis, 2021).

Een andere factor die de belastbaarheid van medewerkers beïnvloedt zijn weersomstandigheden. Zo blijkt uit onderzoek dat weersomstandigheden de productiviteit en belastbaarheid van medewerkers sterk kunnen verminderen (Rodahl, 2003; Foster, et al., 2021). Dit effect wordt versterkt naarmate de leeftijd toeneemt. Medewerkers ouder dan 55 jaar hebben meer last van fysieke omstandigheden dan jongere medewerkers (Karthick, Kermanshachi, Rouhanizadeh, & Namian, 2021). Onderzoek laat zien dat oudere medewerkers een lagere tolerantie voor warmte hebben aangezien zij later beginnen met transpireren dan jongere medewerkers. Hierdoor koelen ze minder snel af tot hun normale lichaamstemperatuur (Rodahl, 2003). Oudere medewerkers hebben aan de andere kant moeite met het vasthouden van hun kerntemperatuur bij koudere buitentemperaturen (Blatteis, Taylor, & Mitchell, 2022).

Door rekening te houden met de belastbaarheid van medewerkers kan het HWE binnen de verschillende onderzoeken verminderd worden. Hierdoor kan een beter beeld ontstaan van de invloed van werklust op de productiviteit en welke rol belastbaarheid hierin speelt. Literatuur waarin belastbaarheid, leeftijd, werklust en productiviteit behandeld worden is momenteel spaarzaam. Het is onzes inziens, vanuit de huidige beschikbare literatuur, echter aannemelijk dat het effect van werklust op productiviteit gemodereerd wordt door de belastbaarheid van het individu en het daarmee gepaarde leeftijdseffect.

2.5.4 HET EFFECT VAN REGELMOGELIJKHEDEN OP DE RELATIE TUSSEN WERKLUST EN PRODUCTIVITEIT

Hoewel verlies aan belastbaarheid, als gevolg van een verminderde gezondheid, dus een belangrijke factor is in de relatie tussen werklust en productiviteit, verschilt de mate van productiviteitsverlies als gevolg van gezondheidsverlies per persoon (Goetzel, et al., 2004). Verschillende studies benadrukken dat een verminderde productiviteit voorkomen kan worden, ondanks een verminderde belastbaarheid door gezondheidsproblemen (Geuskens, Hazes, &

Barendregt, 2008; Alavinia, Molenaar, & Burdorf, 2009; Böckerman & Laukkanen, 2010). Een mogelijke verklaring hiervoor is toegang tot verschillende regelmogelijkheden.

Onder regelmogelijkheden wordt de mate van autonomie van de medewerker verstaan. Hieronder vallen onder andere de controle van de medewerker over werktijden en invloed op het werkproces, ofwel de taakfrequentie, -roulatie en -snelheid. In de schoonmaakbranche ervaren medewerkers over het algemeen weinig autonomie (SPDI, 2023). Gebrek aan autonomie over het werk is een belangrijke factor die samenhangt met productiviteitsverlies van medewerkers (Alavinia, Molenaar, & Burdorf, 2009). Zelfs wanneer er gecorrigeerd wordt voor de aanwezigheid van fysieke beperkingen kan verminderde autonomie voor een lagere productiviteit zorgen (Van den Berg, Robroek, Plat, Koopmanschap, & Burdorf, 2011). Bij medewerkers met een hoge belastbaarheid wordt de afwezigheid van autonomie geassocieerd met een productiviteitsverlies van 23%. Voor medewerkers met een lage belastbaarheid is dit zelfs 38% (Van den Berg, Robroek, Plat, Koopmanschap, & Burdorf, 2011).

Regelmogelijkheden zoals invloed op het werkproces kunnen als een buffer fungeren in fysiek veeleisende beroepen (Van den Berg, Robroek, Plat, Koopmanschap, & Burdorf, 2011). Daarnaast maakt het hebben van controle op het werkproces, inclusief het kunnen bepalen van het werktempo, mensen eerder geneigd om op de werkplek aanwezig te zijn bij gezondheidsproblemen. Onderzoek heeft aangetoond dat een lagere mate van controle, als gevolg van overbelasting, leidt tot een hogere mate van ziekteverzuim (Andersson, Alfredsso, Kallberg, Zdravkovic, & Ahlbom, 2005). Het geven van meer autonomie over de werkzaamheden blijkt een belangrijke factor om productief (en niet ziek) te blijven wanneer de belastbaarheid afneemt (Van den Berg, Robroek, Plat, Koopmanschap, & Burdorf, 2011). Dit geldt specifiek voor oudere medewerkers. Wanneer oudere medewerkers bijvoorbeeld geen invloed kunnen uitoefenen op het werkproces of onvoldoende pauzes kunnen genieten verstoort dit de rust- en herstelcyclus. Dit verhoogt de kans op gezondheidsrisico en bevordert vroege uittreding van medewerkers (Mohren, Jansen, & Kant, 2010).

Naast bovengenoemde regelmogelijkheden heeft ook sociale ondersteuning invloed op deze relatie tussen werklust en productiviteit. Onderzoek wijst uit dat steun van collega's en leidinggevende onmisbaar is in een gezonde werkomgeving (Yang, et al., 2016). Sociale ondersteuning werkt namelijk als een stress-buffer waardoor personen beter beschermd zijn tegen stressvolle gebeurtenissen/werkomstandigheden. Hierdoor nemen de negatieve effecten van stress en werkdruk af (Heaney & Israel, 2008). Een ondersteunende werkomgeving leidt dan

ook niet alleen tot vertrouwensrelaties op het werk, waardoor medewerkers in staat zijn om toegang tot hulpbronnen te bemachtigen, maar zorgt ook voor een betere gezondheid onder medewerkers en daarmee de productiviteit (Yang, et al., 2016).

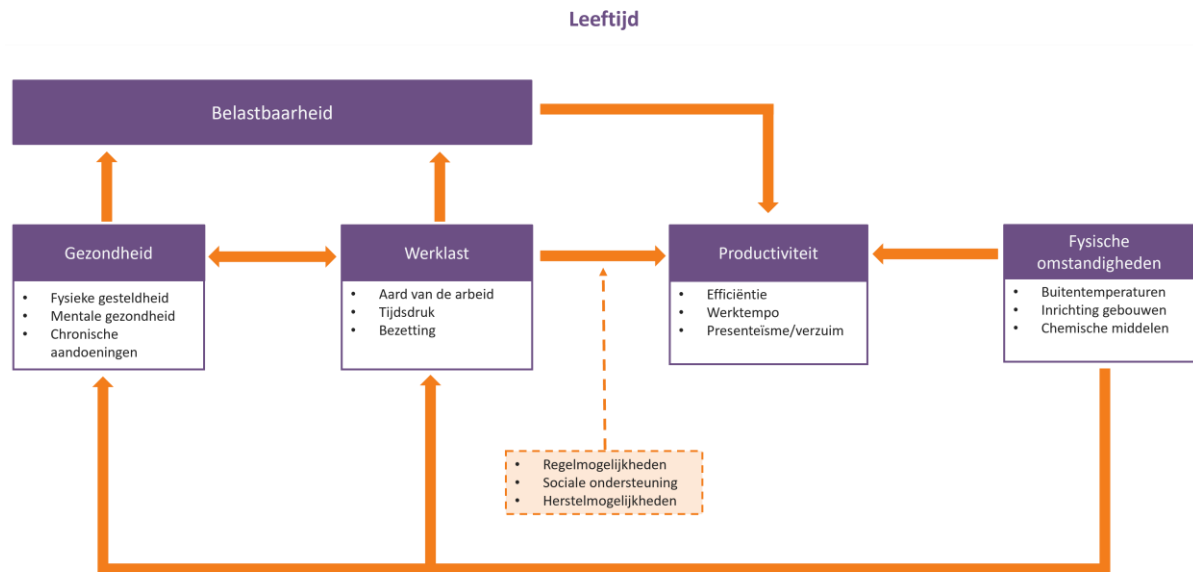
Tot slot hebben herstelmogelijkheden invloed op de relatie tussen werklast en productiviteit. Binnen de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche zijn er doorgaans weinig herstelmomenten tijdens het werk (SPDI, 2023). Als de werkzaamheden bij een hogere leeftijd hetzelfde blijven wordt de benodigde tijd om te herstellen steeds langer. Hierdoor kunnen oudere medewerkers minder goed herstellen van de werkzaamheden en kunnen (gezondheids-)problemen ontstaan, zoals verzuim en cardiovasculaire klachten (Kumar & Kumar, 2008; Mohren, Jansen, & Kant, 2010). Deze gezondheidsproblemen hebben vervolgens weer een effect op de productiviteit.

2.6 DEELCONCLUSIE

Het doel van dit literatuuronderzoek is het onderzoeken van de gevolgen van de oplopende leeftijd binnen de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche op de productiviteit. Aan de hand van bestaande literatuur is getracht de volgende vragen te beantwoorden:

1. Wat zijn de belangrijkste factoren die veranderen met leeftijd waardoor de fysieke belastbaarheid van de medewerker vermindert?
2. Wat zijn de meest bepalende determinanten van werklast?
3. Wat zijn de belangrijkste fysische omstandigheden die de belastbaarheid van de medewerker beïnvloeden?
4. Wat voor modererend effect heeft belastbaarheid op de relatie tussen werklast en productiviteit?
5. Wat voor modererend effect hebben regelmogelijkheden en sociale ondersteuning op de relatie tussen werklast en productiviteit?

De bevindingen uit het literatuuronderzoek zijn samengevat in het onderstaande model (zie Figuur 2).



Figuur 2. Theoretisch model om het verband tussen oplopende leeftijd, werklust en productiviteit weer te geven (Deelrapportage Literatuuronderzoek)

Uit de literatuur blijkt dat er verschillende factoren veranderen met leeftijd waardoor de fysieke belastbaarheid afneemt. Voornamelijk fysieke fitheid in de vorm van spierkracht, uithoudingsvermogen, flexibiliteit, balans en cardiovasculaire capaciteit, neemt in toenemende mate af naarmate men ouder wordt (Kenny, Yardley, Martineau, & Jay, 2008). Hierdoor neemt de fysieke belastbaarheid af. De achteruitgang wordt echter sterk beïnvloed door genetische aanleg, blessures en het algehele ziekteverloop (Torgén, 2016) waardoor verschillen tussen individuen groot zijn.

De belastbaarheid van schoonmakers wordt tevens beïnvloed door fysieke factoren. Extreme weersomstandigheden zoals hitte en kou, maar ook de inrichting van de omgeving belemmeren namelijk het functioneren en zorgen op de lange termijn voor verschillende gezondheidsproblemen (Foster, et al., 2021; Rodahl, 2003; Lin, et al., 2022). Tevens kunnen chemische middelen verscheidene fysieke aandoeningen veroorzaken waardoor de fysieke belastbaarheid vermindert (Archangelidi, Sathiyajit, Consonni, Jarvis, & Matteis, 2021). Een hoge werklust kan de achteruitgang van belastbaarheid versnellen (Aittomäki, Lahelma, Roos, Leino-Arjas, & Martikainen, 2005). De werklust van schoonmakers wordt veelal bepaald door repetitieve, monotone werkzaamheden en een gespannen werkhouding waardoor risico's op het gebied van spier- en botaandoeningen ontstaan (Gamperiene, Nygård, Brage, Bjerkedal, & Bruusgaard, 2003). Naast bovengenoemde kenmerken van het werk wordt de werklust van schoonmakers ook bepaald door organisatorische factoren als tijdsdruk, verandering in het werk, onderbezetting en toenemende taken en plichten zonder voldoende tijd voor voltooiing

daarvan (Teran & Van Dommelen-Gonzalez, 2017; Krzeslo, Lebeer, & De Troyer, 2014). Bovengenoemde kenmerken duiden dan ook op een hoge fysieke en mentale werklast binnen de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche.

Een hoge fysieke en mentale werklast wordt, als gevolg van overbelasting, op de lange termijn gezien als een determinant voor een verlies aan productiviteit (Alavinia, Molenaar, & Burdorf, 2009; Martimo, et al., 2009). In de literatuur is er echter geen consensus over of dit effect sterker wordt naarmate de leeftijd vordert. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat wanneer de werkdruk hoog is, een deel van de mensen voor de pensioenleeftijd uitvalt waardoor een groep met enkel relatief gezonde ouderen overblijft. Deze groep scoort vervolgens in onderzoeken vrij hoog in productiviteit. Dit maskeert mogelijk het effect dat de mate van belastbaarheid, waarvan verwacht wordt dat deze daalt naarmate de leeftijd stijgt, een modererend effect heeft op het effect tussen werklast en productiviteit. Of het effect tussen belastbaarheid, leeftijd en productiviteit toepasbaar is op de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche, zal in de andere onderdelen van dit onderzoek onderzocht worden aan de hand van interviews, focusgroepen, roosteranalyse en tijdstudie.

Naast het mogelijke modererende effect van belastbaarheid is ook gekeken naar het modererende effect van regelmogelijkheden en sociale ondersteuning in de relatie tussen werklast en productiviteit. Regelmogelijkheden zoals autonomie over werktijden en taken vormen volgens de literatuur een belangrijke buffer bij een hoge werklast. Vooral de afwezigheid van regelmogelijkheden bij een hoge werklast leidt dan ook tot een grote mate van productiviteitsverlies (Van den Berg, Robroek, Plat, Koopmanschap, & Burdorf, 2011). Gecombineerd met een lage mate van sociale ondersteuning, ofwel steun vanuit collega's, wordt dit effect enkel versterkt (Geuskens, et al., 2008). Hoe regelmogelijkheden en sociale ondersteuning van toepassing kunnen zijn binnen de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche zal in dit onderzoek verder onderzocht worden. Hiermee zal meer inzicht worden verkregen hoe bedrijven om kunnen gaan met het, mogelijke, effect van de oplopende leeftijd op de productiviteit van hun medewerkers.

3. EXPERT INTERVIEWS

De bevindingen uit het literatuuronderzoek hebben een gedegen basis gelegd voor het beantwoorden van de hoofdvragen uit dit onderzoek. Een groot deel van de bevindingen is echter gebaseerd op onderzoeken die niet zijn uitgevoerd in de Nederlandse Schoonmaak- en Glazenwassersbranche. Om de bevindingen uit het literatuuronderzoek te toetsen aan de ervaringen uit de Nederlandse Schoonmaak- en Glazenwassersbranche zijn daarom interviews gehouden met experts uit de branche.

3.1 METHODE

In totaal zijn zes experts, ieder ongeveer één uur, geïnterviewd, met de volgende expertises:

1. Specialist ziekteverzuim en duurzame inzetbaarheid;
2. Adviseur duurzame inzetbaarheid, fysieke belasting;
3. Arboarts;
4. Specialist arbodienst, consignatie, sociale zaken en arbeidsomstandigheden;
5. Arbodienst en duurzame inzetbaarheid;
6. Onafhankelijke specialist en adviseur bij aanbestedingen.

Voor de expertinterviews is gekozen voor semigestructureerde interviews (zie Bijlage I voor de interviewgids). Een semigestructureerd interview heeft als voordeel dat de experts voldoende ruimte krijgen om hun ervaringen te delen. Daarnaast kan een semigestructureerd interview aanvullende informatie opleveren met betrekking tot de vooropgestelde onderwerpen. Als basis voor de interviews is de informatie uit het literatuuronderzoek gebruikt. De experts zijn benaderd in samenspraak met de RAS.

3.2 GEZONDHEID EN BELASTBAARHEID

Voor het goed kunnen functioneren is een bepaalde mate van belastbaarheid, ofwel de mate waarin iemand zijn/haar werkzaamheden kan uitvoeren, essentieel. Deze belastbaarheid wordt volgens de Arboarts en de expert op het gebied van fysieke belasting bepaald door de mate van fysieke gesteldheid van een persoon. Denk hierbij aan het uithoudingsvermogen, blessure geschiedenis, fysieke slijtage en benodigde hersteltijd. Personen met fysieke aandoeningen

kampen hierdoor vaker met verminderde fysieke capaciteiten. Hierdoor zijn zij minder belastbaar dan personen zonder fysieke aandoeningen.

De geïnterviewde experts binnen dit onderzoek geven geen eenduidig beeld over de algemene gezondheid van medewerkers in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche. Experts binnen de duurzame inzetbaarheid en arbodiensten geven aan dat de algemene gezondheid van medewerkers redelijk op orde is, al verschilt dit erg per individu. De mate waarin medewerkers genoeg mogelijkheden hebben om gezond te leven – en dit ook doen – verschilt sterk. Daarnaast stellen experts op het gebied van duurzame inzetbaarheid dat de gezondheid, en daarmee de belastbaarheid, afneemt naarmate de leeftijd stijgt. Een belangrijke reden voor deze afname is de achteruitgang van de fysieke gesteldheid, als gevolg van slijtage en vermindering van het aanpassingsvermogen. Dit verschilt echter sterk per individu. Daarbij wordt door verschillende experts opgemerkt dat schoonmakers veelal te maken hebben met multi-problematiek (financiële, gezins- en gezondheidsproblemen) waardoor het opvangen van eventueel verlies aan belastbaarheid lastig is. Eén van de experts stelt dat het lastig is om gezonder te gaan leven of minder te gaan werken wanneer er geen geld is. Hierdoor wordt het duurzaam inzetbaar blijven van medewerkers ook onderschreven als één van de belangrijkste opgaven binnen de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche.

3.3 WERKLAST

De werklust binnen de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche wordt door de experts omschreven als relatief zwaar ten opzichte van andere beroepen. Schoonmaakwerkzaamheden worden volgens de expert op het gebied van fysieke belasting gekenmerkt als repetitief en de werkzaamheden worden vaak uitgevoerd in ergonomisch onverantwoorde houdingen. Daarnaast is niet altijd het juiste materiaal aanwezig of moeten materialen door het gehele gebouw worden gesleept. Om deze redenen wordt de fysieke belasting van de werkzaamheden als hoog beschouwd.

De taalbarrière van de schoonmakers speelt volgens de Arboarts daarbij ook een belangrijke rol. Deze taalbarrière kan het voor de medewerkers extra moeilijk maken om hun fysieke grenzen aan te geven of eventuele aangepaste werkzaamheden duidelijk te verwoorden naar de leidinggevende toe. Hierdoor kan het voorkomen dat werklust verlichtende maatregelen niet worden nageleefd. Volgens de Arboarts moeten werkgevers daarom meer investeren in de

taalvaardigheid van hun medewerkers. Daarnaast wordt vanuit het perspectief van duurzame inzetbaarheid, de onzekerheid over het aantal contracturen benoemd. Wanneer de afgesproken contracturen niet toereikend zijn voor de financiële behoeftes van medewerkers, geeft dit zorgen. Dit verhoogt de mentale belasting van het werk.

De werklust wordt door de experts op het gebied van aanbestedingen historisch gekenmerkt als een 'race to the bottom', ofwel een steeds krappere wordend uurtarief en hogere prestatienorm. Werkgevers stellen namelijk, afhankelijk van de prestatienorm, een prijs op die door de opdrachtgever betaald moet worden. Deze prestatienorm wordt berekend aan de hand van de kenmerken van de ruimte (aantal vierkante meters, materialen etc.), welke objecten zich in de ruimte bevinden en welke handelingen bij het schoonmaken van de ruimte verricht moeten worden. Per handeling wordt vervolgens een tijdsnormering bepaald (a.d.h.v. werkprogramma's en tijdmetingen). Het aantal schoon te maken vierkante meters wordt vervolgens gedeeld door de bij elkaar opgetelde tijdsnormeringen, wat leidt tot het gemiddelde aantal vierkante meters dat per uur dient te worden schoongemaakt, ofwel de prestatienorm.

Wanneer deze prijs juist afgesteld is op de prestatienorm en deze aangehouden kan worden, zal de werklust werkbaar zijn volgens de experts op het gebied van aanbestedingen. Dezelfde experts merken echter dat in de praktijk contracten vaak te scherp afgesteld worden. Om de opdracht toch rendabel te maken wordt vaak gekozen om in te korten op het aantal uren dat de medewerker krijgt om de taak uit te voeren. Dit leidt ertoe dat de prestatienorm boven het aanbevolen niveau stijgt, waardoor de eis niet meer op gezonde wijze haalbaar is. Hoewel initieel verwacht werd dat deze 'race to the bottom' de laatste jaren is verergerd, geven de experts op het gebied van aanbestedingen aan dat de laatste jaren de ontwikkeling stabiel is. Dit is mogelijk het gevolg van preventieve maatregelen, zoals het opstellen van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag. Daarnaast wordt ook opgemerkt dat er binnen de visie van grote bedrijven in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche een verschuiving heeft plaatsgevonden. Waar in het verleden vooral de prijs leidend was, is de laatste jaren de kwaliteit van het geleverde werk een steeds belangrijker onderwerp. Dit heeft als mogelijk gevolg dat in de toekomst lagere prestatienormen gesteld zullen worden om de kwaliteit te waarborgen.

3.4 FYSISCHE OMSTANDIGHEDEN

Fysische omstandigheden kunnen volgens verschillende experts op het gebied van duurzame inzetbaarheid en arbodiensten van grote invloed zijn op de werklast van medewerkers uit de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche. De fysische omstandigheden zijn op te delen in drie categorieën: de indeling van ruimtes, weersomstandigheden en schoonmaakmiddelen. Uit de interviews komt naar voren dat de inrichting van gebouwen en ruimtes van invloed is. Een specifiek voorbeeld hiervan is het aantal prullenbakken dat aanwezig is in een kantoorruimte. Veel ruimtes zijn namelijk ingericht op de primaire gebruikers, de kantoormedewerkers, waarbij eenieder vaak zijn/haar eigen prullenbak heeft. Dit betekent dat de schoonmaker elke prullenbak moet legen en dus keer op keer moet bukken. Daarnaast worden bijvoorbeeld kabels en planten gezien als obstakels bij het stofzuigen. Ten tweede wordt het effect van weersomstandigheden benadrukt, voornamelijk voor glazenwassers. Zij voeren veel buitenwerkzaamheden uit, waarbij ze last kunnen ondervinden van kou en warmte. Als laatste wordt het gebruik van gevaarlijke stoffen en de daarbij komende veiligheidsmaatregelen benoemd door de arbodienst expert. Volgens de expert wordt er niet altijd even bewust omgegaan met deze veiligheidsmaatregelen. Als voorbeeld wordt hierbij het brilgebruik benoemd tijdens het ontkalken. De bril wordt niet altijd gedragen en medewerkers zijn zich niet altijd bewust van de gezondheidsgevolgen, waardoor de belastbaarheid wordt aangetast. In de specialistische schoonmaak wordt meer rekening gehouden met, en gestuurd op, deze veiligheidsmaatregelen. Mogelijk kan dit voortkomen uit het gebruik van gevaarlijke(re) stoffen.

3.5 PRODUCTIVITEIT

Productiviteit in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche wordt volgens de experts op het gebied van aanbestedingen gemeten aan de hand van twee indicatoren. Ten eerste wordt dit gedaan aan de hand van de kwaliteit waarmee de schoonmaakwerkzaamheden zijn uitgevoerd. Dit wordt door de experts echter niet altijd als wenselijk gezien. Deze methode kan bij medewerkers het gevoel opwekken dat zij nooit voldoende presteren. Dit kan bijdragen aan een verminderde motivatie en daardoor een verminderde productiviteit.

Ten tweede wordt gebruik gemaakt van het aantal vierkante meter per uur dat schoon moet worden gemaakt, ofwel de prestatienorm. Deze norm wordt, zoals eerder benoemd, tijdens het aanbestedingsproces vastgesteld en is gebaseerd op de capaciteit van een 100% belastbare medewerker die beschikt over de juiste opleidingen en middelen om het werk uit te voeren.

Hoewel bedrijven tijdens het inschrijvingsproces de groepssamenstelling en (langdurige) verzuimcijfers delen, kan er bij de berekening geen rekening worden gehouden met de leeftijd of belastbaarheid van de medewerker. Zoals eerder benoemd wordt de werklust in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche de laatste dertig jaar getypeerd als een 'race to the bottom'. Ondanks dit fenomeen, en de daardoor ontstane hoge werklust, schatten de experts op het gebied van aanbestedingen in dat de hoge prestatienorm gehaald kan worden. Daarbij ontvangen ze geen signalen vanuit bedrijven dat de gestelde prestatienormen, mits deze juist vastgesteld zijn, niet gehaald worden. Wel geven ze aan dat dit niet betekent dat elk individu daadwerkelijk de prestatienorm haalt. Dit is namelijk afhankelijk van de werklust en belastbaarheid van de medewerker.

Wanneer de prestatienormen onjuist zijn vastgesteld kan dit zorgen voor een hoge werklust bij de medewerkers. Een te hoge werklust, als gevolg van de door concurrentie stijgende prestatienormen, ergonomische belasting en fysieke omstandigheden, kan volgens de experts zorgen voor een dalende productiviteit. Een te hoge werklust kan, volgens de experts op het gebied van duurzame inzetbaarheid, namelijk twee verschillende negatieve reacties bij de medewerkers oproepen. Als eerste kan een te hoge werklust demotiverend werken omdat medewerkers het gevoel kunnen hebben het werk nooit volledig af te krijgen. Dit beïnvloedt de productiviteit en kan er volgens de experts voor zorgen dat werkzaamheden door tijdgebrek worden overgeslagen. Ten tweede kan een te hoge werklust zorgen dat medewerkers harder gaan werken om de taken op tijd af te krijgen, met overbelasting en slijtage tot gevolg. Als gevolg van deze overbelasting, en daaropvolgende gezondheidsklachten, kan de belastbaarheid op de lange termijn afnemen. Dit effect wordt versterkt naarmate mensen ouder worden of langer een hoge werklust ervaren.

Een verminderde belastbaarheid wordt door alle experts gezien als een belangrijke oorzaak van productiviteitsverlies, zelfs bij een acceptabele prestatienorm. Medewerkers met een verminderde belastbaarheid kunnen bijvoorbeeld meer moeite hebben met het werken met voorgeschreven middelen. De expert arbeidsomstandigheden haalt bijvoorbeeld aan dat telescopische was-systemen, die een zware fysieke belasting vormen, lastig te gebruiken zijn voor personen met een verminderde belastbaarheid. Als gevolg hiervan kunnen dergelijke hulpmiddelen niet optimaal gebruikt worden en wordt de prestatienorm, die op basis van het gebruik van deze systemen bepaald is, niet gehaald.

De experts op het gebied van duurzame inzetbaarheid geven dan ook aan dat een combinatie van hoge werklast en lage belastbaarheid een belangrijke reden kan zijn voor productieverlies, of zelfs uitval. Momenteel wordt dit verlies aan productiviteit volgens de experts op het gebied van aanbestedingen opgevangen door de medewerkers die wel volledig belastbaar zijn. Hierdoor kunnen bedrijven vooralsnog voldoen aan de totale prestatienorm.

Volgens de experts zal het halen van de prestatienorm op dergelijke wijze steeds moeilijker worden, als gevolg van de steeds groter wordende ontgroening en vergrijzing in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche en de daarmee gepaarde vermindering in belastbaarheid. Het beperken van een verminderde belastbaarheid is volgens de experts op het gebied van duurzame inzetbaarheid dan ook een voorname uitdaging voor de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche.

3.6 REGELMOGELIJKHEDEN – PRODUCTIVITEIT

De werklast en belastbaarheid zijn echter niet de enige factoren die de productiviteit en de mate van uitval bepalen. Zo wordt door verschillende experts op het gebied van arbodiensten en duurzame inzetbaarheid de mate van ondersteuning en interactie met de leidinggevende en collega's als zeer belangrijk ervaren. Een leidinggevende die aanwezig is op locatie en aanspreekbaar is voor de medewerkers is hierbij beter op de hoogte van het takenpakket en de gesteldheid van de medewerker. Hierdoor kan de leidinggevende zorgen dat de belasting van het werk beter bij de medewerker past. De eerdergenoemde taalbarrière kan deze ondersteuning nochtans belemmeren. In de praktijk is de afstand tussen de medewerker en de werkgever echter vaak te groot waardoor de medewerker weinig toegang heeft tot regelmogelijkheden. De afstand tussen medewerkers en werkgever is veelal het gevolg van een gebrek aan kennis op het gebied van begeleiding en een gebrek aan tijd bij de leidinggevende.

Daarnaast wordt sociale ondersteuning vanuit de thuissituatie genoemd door verschillende experts op het gebied van duurzame inzetbaarheid en arbodiensten. Deze buffermaatregel werkt desondanks niet altijd positief. Hierbij speelt het financiële aspect een grote rol, evenals de omvang van het huishouden. Wanneer het moeilijk is om rond te komen, komt de medewerker thuis niet tot rust en kan hij/zij niet goed opladen voor de volgende dienst. Verder geven experts op het gebied van duurzame inzetbaarheid en arbodiensten aan dat culturele aspecten in de thuissituatie een rol kunnen spelen. Deze aspecten kunnen er bijvoorbeeld voor

zorgen dat het lastig is voor medewerkers om zich uit te spreken op het werk. Zeker wanneer dit in de thuissituatie ook niet geaccepteerd wordt.

Volgens verschillende experts is er behoefte aan het luisteren naar de inbreng en ideeën van medewerkers. Voorbeelden hiervan zijn het aangeven wanneer materialen vervangen moeten worden of input over het takenpakket (door bijvoorbeeld eerder of later te beginnen). Zo kunnen bedrijven bijvoorbeeld medewerkers meer inspraak geven over de taakroulatie. Denk hierbij aan het zelf bepalen hoe ze schoonmaken of in welke volgorde. Een voorbeeld hiervan zijn sleutelpanden, waar de werkzaamheden minder gestandaardiseerd zijn en er voornamelijk naar het resultaat wordt gekeken. Dit geeft de medewerkers meer autonomie over het werk. Daarnaast is het volgens de experts op het gebied van aanbestedingen verstandig om medewerkers vaker mee te nemen in aanbestedingstrajecten. De mate van autonomie over het takenpakket wordt dan ook gezien als een belangrijke factor voor het behouden van de productiviteit.

Tevens wordt taakverrijking, in de vorm van meer variatie in taken, genoemd als buffer die van invloed kan zijn op de mate van productiviteit en verhoging van motivatie in het werk. Hiermee wordt een eenzijdige belasting voorkomen. Als voorbeeld werd een groep schoonmakers genoemd die naast hun schoonmaaktaken ook zorgtaken bij hun takenpakket kregen. Hierdoor werden de schoonmakers onderdeel van het zorgteam en gaf dit hen meer erkenning.

Een grote hoeveelheid regelmogelijkheden zijn tijdens de interviews aanbod gekomen. Dat regelmogelijkheden zorgen voor een vermindering van productiviteitsverlies wordt onderschreven door alle experts. Desalniettemin is de behoefte aan regelmogelijkheden volgens de experts zeer afhankelijk van de levensfase van de medewerker. Draagt de medewerker bijvoorbeeld zorg voor anderen, dan zal deze een andere behoefte hebben dan iemand die deze taken niet heeft. Maatwerk is hierbij op zijn plaats. Over het algemeen is nochtans vast te stellen dat ouderen die al langer fysiek (zwaar) werk beoefenen meer behoefte hebben aan werklast verlichtende regelmogelijkheden dan de jongere medewerkers. Het is volgens de experts belangrijk om te onthouden dat het leveren van regelmogelijkheden maatwerk is en dat ze daarom zo veel mogelijk afgestemd moeten worden op het individu en de behoefte van het bedrijf.

3.7 DEELCONCLUSIE

Middels interviews met experts binnen de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche is getracht het opgestelde model vanuit het literatuuronderzoek (zie Figuur 2) te valideren en de toepassing op de branche te toetsen. Op deze manier is gepoogd inzicht te verkrijgen in hoe het theoretisch kader uit het literatuuronderzoek in de Nederlandse Schoonmaak- en Glazenwassersbranche wordt (terug)gezien door de betrokken experts. Over het algemeen wordt het model uit het literatuuronderzoek bevestigd door de experts. De aanname dat de werklast in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche relatief hoog is wordt hierbij bekrachtigd. De hoge werklast wordt mede bepaald door de zware fysieke belasting van werkzaamheden en de ervaren tijdsdruk. De hoge werklast heeft een negatieve invloed op de productiviteit. Dit effect wordt versterkt wanneer ook de belastbaarheid van de medewerker verminderd is. De kans dat dit effect optreedt wordt volgens de experts vergroot naarmate de leeftijd stijgt. Desondanks kunnen bepaalde maatregelen dit effect bufferen. Regelmogelijkheden, zoals meer autonomie over het takenpakket, kunnen productiviteitsverlies voorkomen. De interviews hebben tevens nieuwe inzichten opgeleverd. De veronderstelde stijgende werklast in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche wordt bijvoorbeeld niet door de experts onderschreven. De werklast is hierbij sterk afhankelijk van organisatorische keuzes, zoals een krappe prestatienorm. Daarnaast worden meer regelmogelijkheden genoemd dan eerder was verondersteld. Communicatie, aanwezigheid en ondersteuning vanuit de leidinggevende, erkenning en intrinsieke motivatie worden door de experts gezien als belangrijke factoren die van invloed kunnen zijn op de productiviteit van de medewerker. Deze inzichten worden meegenomen in het vervolg van het onderzoek en het uiteindelijke advies

4. FOCUSGROEPEN

De focusgroepen, gehouden in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche, dienen als middel om de ervaring van de medewerkers in de branche te toetsen aan het theoretische model (zie Figuur). Het doel hiervan is om mogelijke verschillen tussen de theorie en de daadwerkelijke ervaring van medewerkers te onderzoeken. Daarnaast geven de ervaringen van de medewerkers een mooi beeld om op voort te borduren in de vervolgstappen van dit onderzoek.

4.1 METHODE

Tijdens de focusgroepen zijn semigestructureerde groepsgesprekken gehouden. Hierbij zijn telkens vijf tot tien medewerkers over een tijdsspanne van anderhalf uur aanwezig geweest. De focusgroepen zijn zonder leidinggevende gehouden zodat de medewerkers zo vrij mogelijk konden spreken. Daarnaast heeft de semigestructureerde aard van de focusgroepen eraan bijgedragen dat de medewerkers zoveel mogelijk ruimte kregen om ook ervaringen buiten de al veronderstelde onderwerpen te delen.

Bij het samenstellen van de focusgroepen zijn drie leeftijdsgroepen aangehouden. De focusgroepen zijn apart gehouden per leeftijdsgroep. Hiermee is een scheiding tussen leeftijdsgroepen aangebracht waardoor eventuele verschillen beter naar voren komen. Daarnaast is ervoor gekozen een groep oud-medewerkers toe te voegen. Deze groep is toegevoegd om te voorkomen dat alleen relatief gezonde medewerkers, die ondanks hun leeftijd nog kunnen werken in de branche, zijn meegenomen. De focusgroepen zijn bij verschillende bedrijven gehouden en bevatten zowel grote als middelkleine bedrijven. De focusgroepen zijn bij het bedrijf op locatie gehouden en bevatten alleen medewerkers van het desbetreffende bedrijf. Dit heeft ervoor gezorgd dat de sessies zoveel mogelijk in een voor de medewerkers vertrouwde omgeving plaatsvonden, zonder dat een leidinggevende mee kon luisteren. Dit heeft bijgedragen aan de openheid van de medewerkers.

Omdat de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche een groot aantal verschillende activiteiten kent is, in samenspraak met de RAS, de branche in vier sub-sectoren verdeeld:

- Algemene schoonmaak licht (kantoor- en ziekenhuisschoonmaak);
- Algemene schoonmaakt zwaar (treinen, hotels en bungalows);
- Glas- en gevelreiniging;
- Specialistische reiniging (reconditionering en fabrieksreiniging).

Gecombineerd met de indeling van de leeftijdsgroepen en een groep oud-medewerkers, komt dit uit op dertien focusgroepen in de volgende samenstelling (Tabel 1):

Tabel 1. Overzicht van gehouden focusgroepen per leeftijdsgroep en sub-sectoren van de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche

	25-39 jaar	40-49 jaar	50-67 jaar	Oud-medewerkers
Algemene schoonmaak licht	Focusgroep 1 ³	Focusgroep 2	Focusgroep 3	Focusgroep 13
Algemene schoonmaak zwaar	Focusgroep 4	Focusgroep 5	Focusgroep 6	
Glas- en gevelreiniging	Focusgroep 7	Focusgroep 8 ⁴	Focusgroep 9	
Specialistische reiniging	Focusgroep 10 ⁵	Focusgroep 11	Focusgroep 12	

Uiteindelijk zijn 12 focusgroepen gehouden. Hieraan hebben 75 medewerkers deelgenomen.

Vragenlijst

Na afloop van de focusgroep is een korte vragenlijst afgenomen bij de deelnemers. De vragenlijsten zijn opgenomen in Bijlage II en Bijlage III. De vragenlijst levert een objectieve meting van de ervaringen van de deelnemers. Om een beeld te krijgen van de populatie is onder andere naar leeftijd, werkervaring en gezinssituatie gevraagd. In de vragenlijst is de deelnemers tevens gevraagd een inschatting te maken van hun gezondheid en hoe deze door schoonmaakwerkzaamheden wordt beïnvloed. Bij de focusgroep met oud-medewerkers zijn daarnaast vragen gesteld over de reden van het vertrek uit de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche. De vragenlijst is ingevuld door 64 huidige medewerkers en door 10 oud-medewerkers. De achtergrondkenmerken van de populatie zijn weergegeven in Bijlage IV.

³ Focusgroep 1 heeft door onvoorziene omstandigheden niet plaatsgevonden.

⁴ Focusgroep 8 heeft dubbel plaatsgevonden.

⁵ Focusgroep 10 heeft door onvoorziene omstandigheden niet plaatsgevonden.

4.2 GEZONDHEID EN BELASTBAARHEID

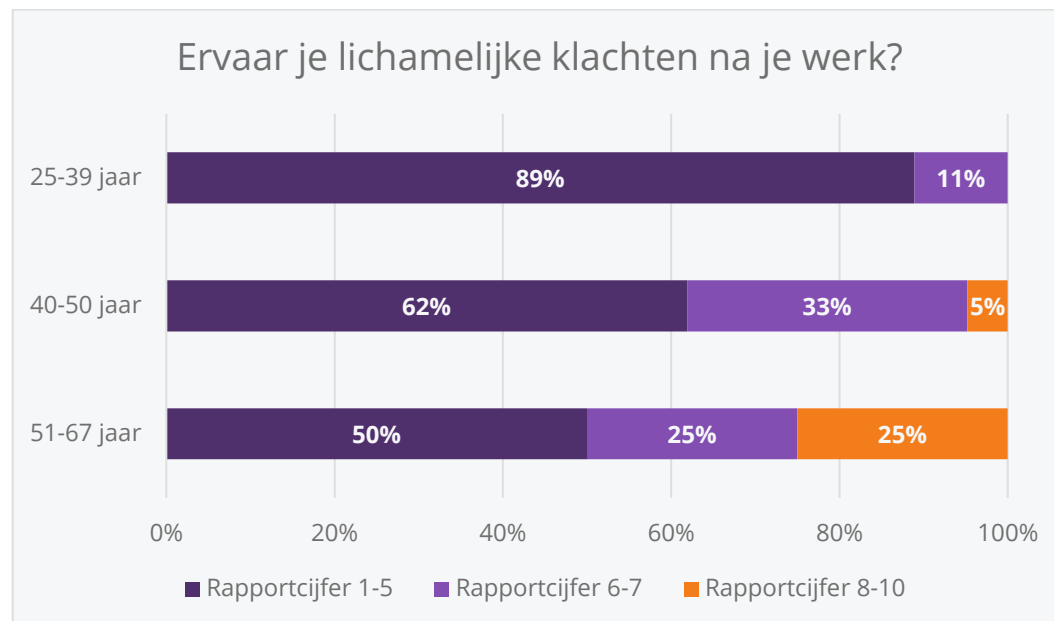
De deelnemers aan de focusgroepen beoordelen hun algehele gezondheid als redelijk tot goed. Dit is in lijn met de ervaring van de experts. De medewerkers geven wel aan dat ze regelmatig last hebben van fysieke klachten zoals rug-, schouder- en nekpijn, of schade aan gewrichten en spieren. Dit lijkt in tegenspraak met elkaar, maar deelnemers aan de focusgroepen lijken een onderscheid te maken tussen gezondheid (op de lange termijn) en klachten (vaak tijdelijk van aard). Repeterende bewegingen, boven het hoofd werken en de gebruikte materialen worden als voornaamste oorzaak van de klachten genoemd. Spuitflessen worden bijvoorbeeld geassocieerd met klachten aan de handen en telescopische was-systemen (de tuckerpole) met rug- en schouderklachten. Een overzicht van problematische werkzaamheden, materialen en klachten worden genoemd in Tabel 2.

Tabel 2. Veel benoemde problematische werkzaamheden, materialen en klachten per sector

Sector	Werkzaamheden	Materialen	Klachten
Algemene schoonmaak (licht)	Stoffen, afnemen, vloeren schoonmaken.	Spuitflessen, uitwringbare doeken, zware stofzuigers/dweilen.	Handen (ontstoken pezen), knieën, heupen, rug.
Algemene schoonmaak (zwaar)	Stoffen, afnemen, prullenbakken legen, bedden verschoneren.	Korte kauwgomkrabber.	Rug (als gevolg van bukken en tillen), schouders.
Glas- en gevelreiniging	Ramen wassen, vuil verwijderen, ontkalken.	Tuckers, hoogwerkers (weinig evenwicht), ladders.	Rug, schouders, nek (als gevolg van tuckeren/boven het hoofd werken).
Specialistische schoonmaak	Schoonspuiten, verplaatsen materialen, roet verwijderen.	Hoge drukspuit, absentie van trolleys.	Rug, schouder, nek (als gevolg van tuckeren/boven het hoofd werken), knieën.

De klachten doen zich niet alleen voor tijdens het werk, maar ook na werktijd, bijvoorbeeld wanneer de medewerkers na een werkdag thuiskomen en de spieren afkoelen. Dit resulteert

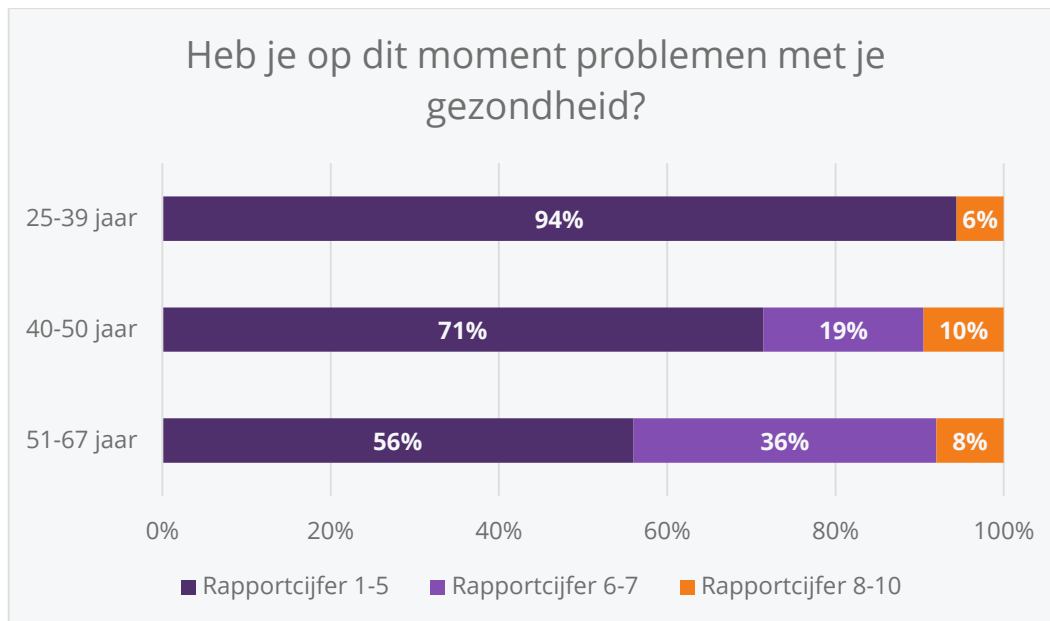
veelal in spier- en gewrichtspijn. Mentale klachten na het werk, zoals mentale (over)vermoeidheid en stress, worden door de deelnemers in mindere mate genoemd. Zo komt het slechts sporadisch voor dat deelnemers aangeven hun werk mee naar huis te nemen. Daarentegen geven ze wel aan het vervelend te vinden als men het gevoel heeft dat het werk niet gewaardeerd wordt of als men (tijds-)druk ervaart omdat het werk niet afgerond kan worden binnen de gegeven tijd.



Figuur 3. Ervaar je lichamelijke klachten na je werk? (Rapportcijfer 1-5 = geen/weinig klachten, rapportcijfer 6-7 = geregeld klachten, rapportcijfer 8-10 = vaak klachten)

In elke leeftijdsgroep bevinden zich deelnemers die lichamelijke klachten ervaren na het werk. Naarmate deelnemers ouder worden leidt hun schoonmaakwerk echter vaker tot klachten. 50% van de oudere medewerkers (leeftijdscategorie 51-67) geeft aan geregeld tot vaak lichamelijke klachten te ervaren na het werk. In vergelijking met 38% van de leeftijdscategorie 40-50 jaar en 11% van de jongste groep deelnemers (zie Figuur 3). De oudere groep ervaart hierbij significant vaker klachten na het werk dan de jongere en middelbare groep. Deze toename in fysieke klachten wordt beaamd door de groep oud-medewerkers.

Oudere medewerkers beoordelen hun algehele gezondheid, zichtbaar in Figuur 4, lager dan de jongere medewerkers. Meer dan de helft (44%) van de oudere medewerkers (51-67 jaar) geeft aan gezondheidsproblemen te ervaren (gematigd of veel), ten opzichte van 29% in de categorie 40-50 jaar. In de leeftijdscategorie 25-39 jaar geeft slechts 6% aan enige gezondheidsproblemen te ervaren. Dit is een significant verschil met de middelbare en oudere groep.

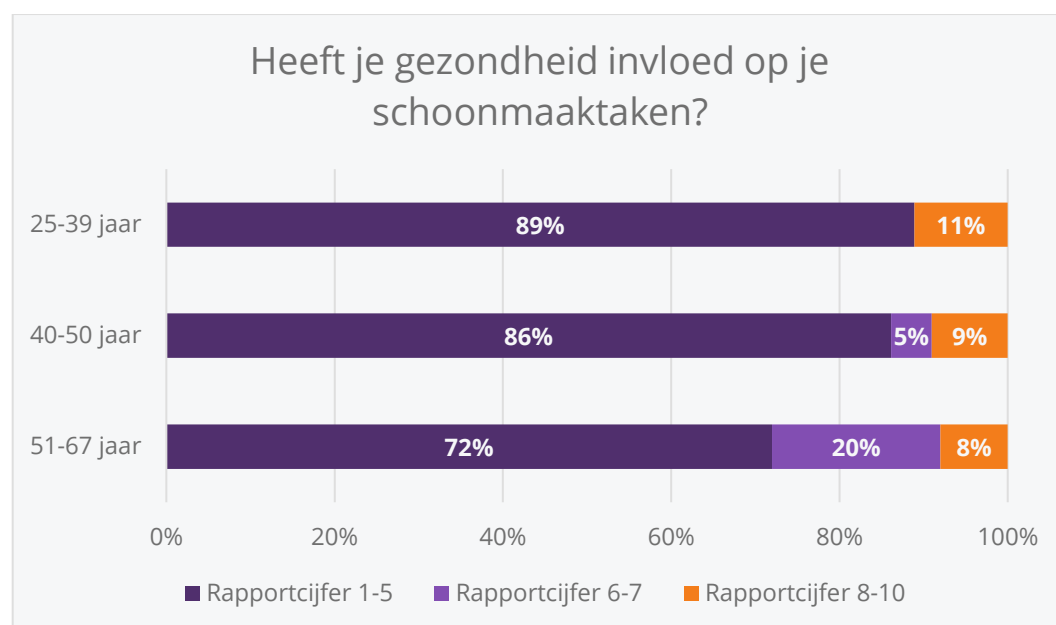


Figuur 4. Heb je op dit moment problemen met je gezondheid? (Rapportcijfer 1-5 = geen/weinig problemen, rapportcijfer 6-7 = gematigde problemen, rapportcijfer 8-10 = veel problemen)

Een groot deel van de deelnemers geeft tijdens de focusgroepen aan dat lichamelijke klachten “er een beetje bij horen” in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche. Terwijl er geklaagd wordt over de zwaarte van het werk en de daarbij komende klachten wordt echter vaak gezegd: “Ik houd van mijn werk”, “Ik heb plezier in mijn werk” en “Ik mag niet klagen”.

Uit het literatuuronderzoek en de expertinterviews is gebleken dat gezondheidsklachten de belastbaarheid van medewerkers kunnen verminderen. De deelnemers merken hier naar eigen zeggen weinig van. De jongere deelnemers in de focusgroepen geven bijvoorbeeld aan dat, ondanks lichte fysieke klachten, hun gezondheid bijna geen tot geen invloed heeft op hun schoonmaakwerkzaamheden. Dit is terug te zien in de uitkomsten van de vragenlijst (Figuur 5). Slechts 11% van de jongere deelnemers geeft aan dat hun gezondheid invloed heeft op hun schoonmaaktaken. Het doorwerken met enkele fysieke ongemakken wordt hierbij als een gegeven beschouwd en is voor hen geen reden om het werk niet (meer) te kunnen uitvoeren. Naarmate deelnemers ouder worden geven ze iets vaker aan dat hun (fysieke) gezondheid hen belemmert bij het uitvoeren van hun schoonmaaktaken. 14% van de middelbare deelnemers en 28% van de oudere deelnemers geeft hierbij aan dat hun gezondheid invloed heeft op hun schoonmaaktaken. Medewerkers met gezondheidsklachten geven hierbij het vaakst aan dat hun gezondheid invloed heeft op de schoonmaaktaken. Hierdoor moeten zij bijvoorbeeld bepaalde taken overslaan, andere medewerkers vragen deze taken over te nemen of wordt zelfs vanuit de werkgever een vrijstelling voor deze taken geregeld.

De verschillen tussen de leeftijdsgroepen zijn echter niet significant. Een mogelijke verklaring hiervoor is het HWE. Dit geeft een vertekend beeld van de waarnemingen, omdat de medewerkers met gezondheidsproblemen vaak eerder uitstromen en dus geen onderdeel meer zijn van de groep oudere medewerkers die deel heeft genomen aan de focusgroepen. Onder de oud-medewerkers werd de invloed van hun gezondheid op hun schoonmaaktaken wel herkend. Daarnaast kan er ook sprake zijn van responsbias. Gewenning van werken met gezondheidsklachten of het onbewust toepassen van coping strategieën zodat de klachten minder van invloed zijn op de werkzaamheden kunnen hierbij een rol spelen.

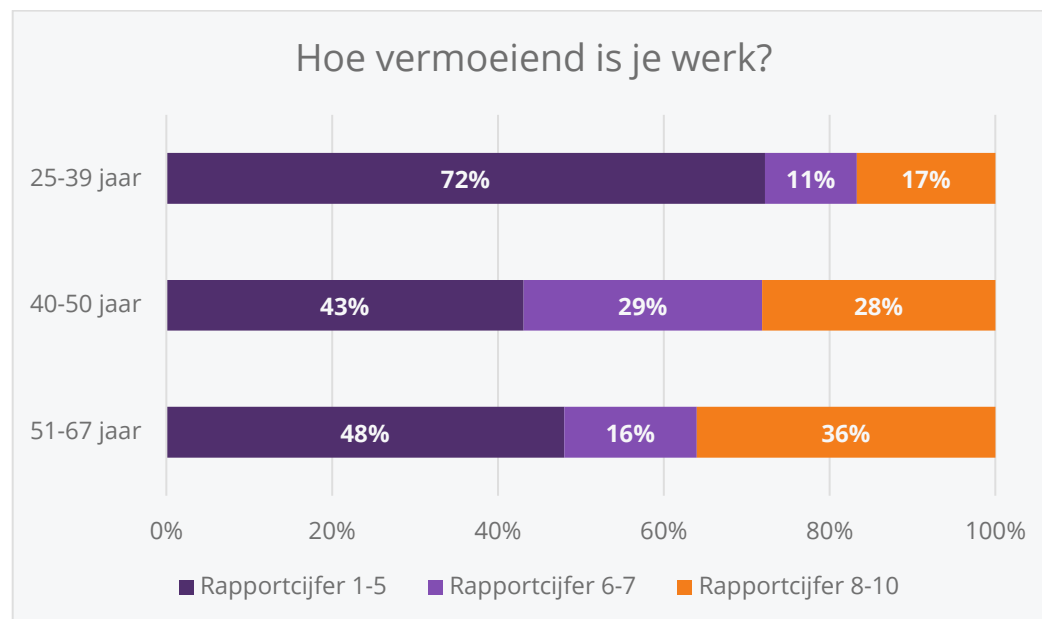


Figuur 5. Heeft je gezondheid invloed op je schoonmaaktaken? (Rapportcijfer 1-5 = geen/weinig invloed, rapportcijfer 6-7 = geregeld invloed, rapportcijfer 8-10 = veel invloed)

4.3 WERKLAST

Vanuit het literatuuronderzoek en de expertinterviews is verondersteld dat de werklust in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche zwaar is. Dit sentiment wordt niet altijd gedeeld door de jongere deelnemers aan de focusgroepen. Naar eigen zeggen houden ze het werk "goed vol". De resultaten uit de vragenlijst bevestigen dit (Figuur 6). 72% geeft aan het werk niet (te) vermoeiend te vinden. Desondanks geeft 28% van de jongere deelnemers aan hun werk (erg) vermoeiend te vinden. Bij 40-50-jarigen (57%) en 51-67-jarige (52%) geeft zelfs de meerderheid aan dat het werk (zeer) vermoeiend is. De verschillen tussen jongere, middelbare en oudere medewerkers zijn hierbij niet significant. Er is dus geen leeftijdseffect te herkennen. Dit is

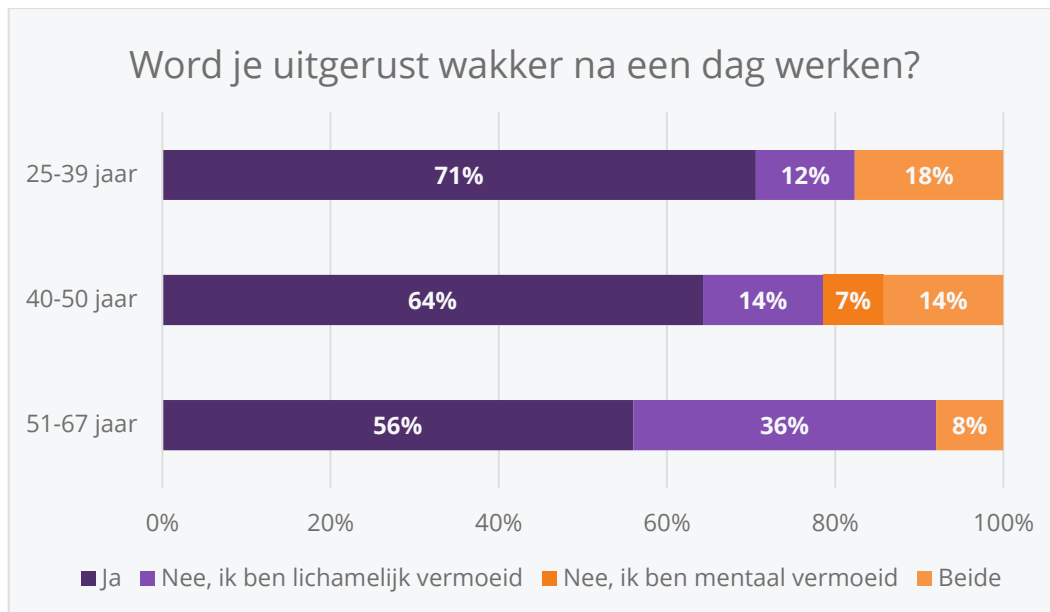
mogelijk te verklaren door het reeds genoemde HWE. Onder uitgetreden medewerkers geeft het grote merendeel namelijk aan dat ze het werk wel degelijk als zeer zwaar ervaren.



Figuur 6. Hoe vermoeiend is je werk? (Rapportcijfer 1-5 = niet/gematigd vermoeiend, rapportcijfer 6-7 = vermoeiend, rapportcijfer 8-10 = erg vermoeiend)

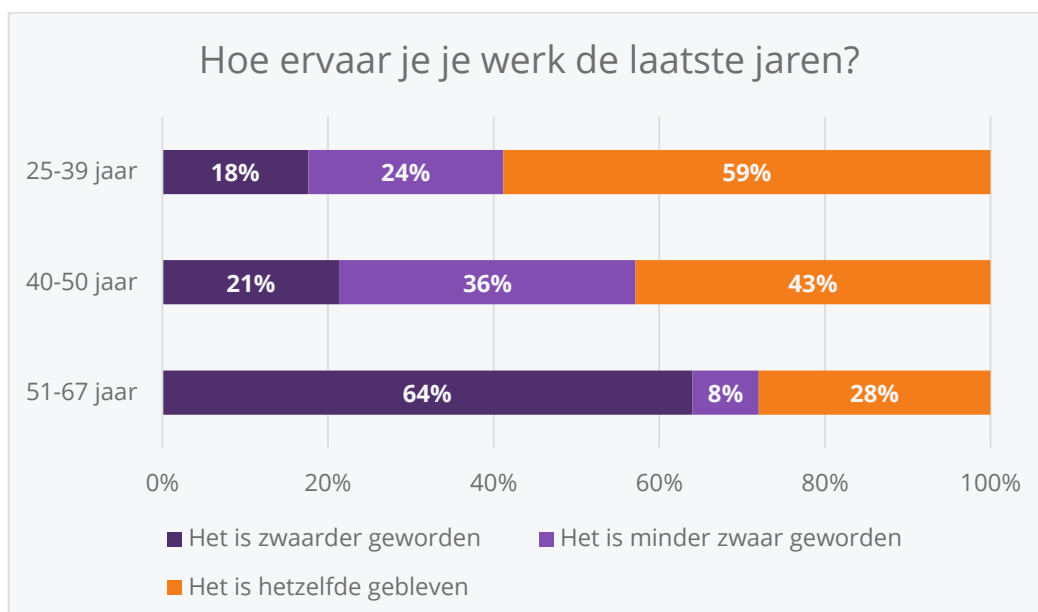
Hoewel dus niet alle deelnemers de werklust als te zwaar ervaren, is er een aanzienlijk deel die dit wel ervaart. Dit is in lijn met de focusgroepen waarin de zwaarte van het werk veelal wel onderschreven werd. Daarnaast wordt in de focusgroepen vaak gezegd dat het werk aan het begin goed vol te houden is, maar dat, naar mate de jaren verstrijken, het werk als steeds zwaarder ervaren wordt; de werklust kan dan wel op de korte termijn goed vol te houden zijn, op de lange termijn verandert dit sterk volgens de oudere deelnemers.

Middelbare en oudere deelnemers geven tevens aan regelmatig vermoeid wakker te worden de ochtend na een werkdag (Figuur 7). In de leeftijdscategorie 51-67 jaar geeft 44% aan op enige wijze vermoeid wakker te worden na een dag werken. In de leeftijdscategorie 40-50 jaar is dit percentage 35%. Onder de jongeren geeft 30% aan niet uitgerust wakker te worden. De meerderheid van de deelnemers aan de focusgroepen geeft echter aan uitgerust wakker te worden na een werkdag.



Figuur 7. Word je uitgerust wakker na een dag werken?

Hoewel de bovengenoemde percentages een wisselend beeld tussen de verschillende leeftijdsgroepen laten zien, geven oudere medewerkers vaker aan dat het werk voor hen de laatste jaren steeds zwaarder is geworden (namelijk 64%, zie Figuur 8). Opspelende fysieke klachten zoals reuma, nek, rug- en schouderklachten worden in dit kader veel genoemd (zie vraag 14 in Bijlage II).



Figuur 8. Hoe ervaar je je werk de laatste jaren?

Andere deelnemers geven echter wel aan dat het werk zwaarder is geworden. Een toename in werk- en tijdsdruk, oftewel een toename van het aantal objecten of vierkante meters dat

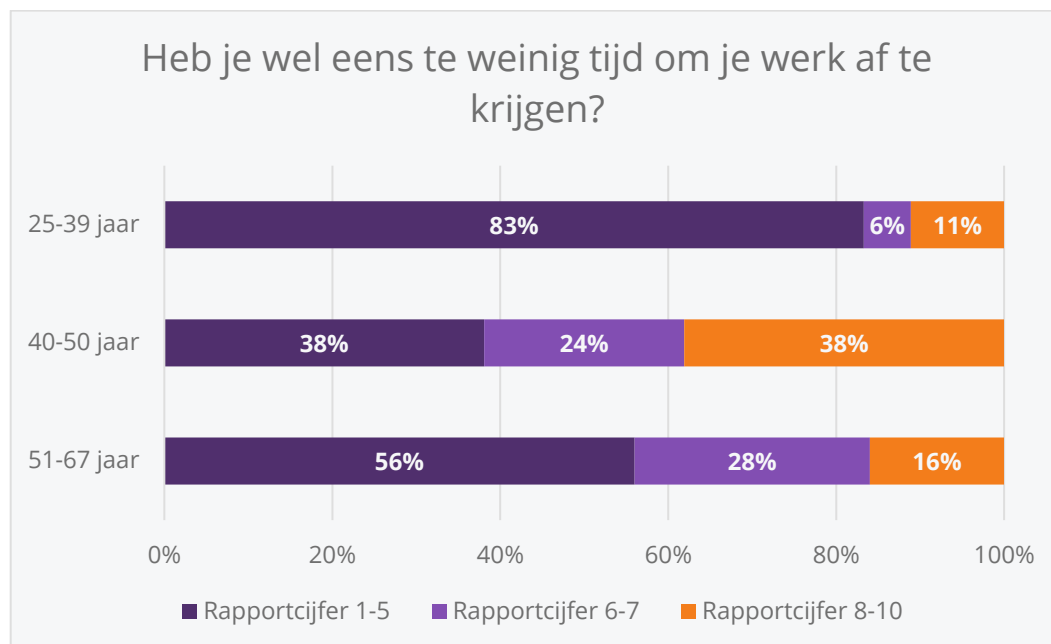
schoongemaakt dient te worden, terwijl de beschikbare tijd hiervoor gelijk blijft of afneemt ligt hieraan ten grondslag. Ook wordt opgemerkt dat het takenpakket regelmatig wordt uitgebreid met extra (informele) taken. Deze taken worden mondeling overeengekomen en staan niet in het contract. Een veel gehoorde opmerking is dan ook: “Kan je dit ook nog even meepakken?”. Dit draagt bij aan de ervaren werklast. Ook de groep oud-medewerkers beaamt dat de werklast hoger is geworden de laatste jaren dat zij in de branche werkten. De groep die aangeeft dat het werk lichter is geworden geven hierbij voornamelijk de verbeterde materialen als reden.

De ervaring van de medewerkers dat de norm over de jaren heen steeds zwaarder is geworden staat haaks op de veronderstellingen uit de expertinterviews, waarin de experts aangeven geen normstijging meer te zien. De medewerkers geven aan vooral moeilijker aan de gestelde norm te kunnen voldoen door de extra taken. Daarnaast wordt er ook te weinig rekening gehouden met de staat van een object (vieze objecten kosten meer tijd dan schone). Hierdoor komen de medewerkers in tijdnood, wat zorgt voor een sterke verhoging van de ervaren werkdruk. De ervaringen van de medewerkers duiden hiermee op een kloof tussen de expertinterviews en de ervaring van de medewerkers. De ervaren werkdruk wordt daarnaast verhoogd doordat medewerkers, na een aanbesteding, bij een nieuwe werkgever vaak ervaren erop achteruit te gaan (bijvoorbeeld in randvoorwaarden en normering), blijkt uit gesprekken met deelnemers aan de focusgroepen.

PRODUCTIVITEIT

De productiviteit wordt in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche getoetst aan de prestatienorm, ofwel de hoeveel werk die een medewerker dient te verrichten in een gegeven tijdsbestek. Indien de werkzaamheden niet voltooid worden in het tijdsbestek dat de medewerker hiervoor krijgt, dan is de medewerker minder productief dan een collega die deze werkzaamheden wel kan voltooien binnen het gegeven tijdsbestek. De deelnemers aan de focusgroepen verschillen in de mate waarin ze moeite hebben met het werk op tijd af te krijgen. Waar de één aangeeft dat het werk altijd netjes binnen het tijdsbestek past die daarvoor gegeven wordt, geven anderen aan dat ze veel te weinig tijd krijgen voor het werk (bijvoorbeeld slechts vijf minuten per hotelkamer). Dit wordt volgens de deelnemers vooral veroorzaakt door organisatorische factoren als winstbejag en de mate van concurrentie in de sector/regio. De resultaten van de vragenlijst laten daarnaast een leeftijdseffect zien (Figuur 9). 17% van de jongeren geeft aan enige mate van tijdsdruk te ervaren. Dit tegenover 62% van de middelbare en 44% van de oudere deelnemers. Hoewel het niet kunnen halen van de productiviteitseis,

ofwel een verlies aan productiviteit, dus niet zo lineair is als eerder verondersteld, is hier een duidelijk verschil tussen de jonge leeftijdsgroep en de oudere leeftijdsgroepen waar te nemen.



Figuur 9. Heb je wel eens te weinig tijd om je werk af te krijgen? (Rapportcijfer 1-5 = nooit/soms, rapportcijfer 6-7 = geregeld, rapportcijfer 8-10 = vaak)

De medewerkers gaan op verschillende manieren om met tijdsdruk. Overwerken komt volgens de deelnemers sporadisch tot nooit voor. Er wordt dan ook op andere manieren omgegaan met werk dat nog niet af is aan het eind van de werkdag. Deelnemers geven bijvoorbeeld aan dat ze het werk verplaatsen naar de volgende dag als ze hun werk niet afkrijgen, met een opeenstapeling van werk(druk) tot gevolg. Een andere manier van omgegaan met de tijdsdruk is het overslaan van taken. Deelnemers weten bijvoorbeeld dat bij controles alleen op bepaalde zaken wordt gelet. Ramen worden bijvoorbeeld vaak gecontroleerd met een veeg over het raamkozijn. Door alleen het kozijn schoon te maken en niet het gehele raam kan vervolgens tijdswinst geboekt worden. Beide scenario's zijn uiteraard niet wenselijk.

Daarnaast is aan de medewerkers gevraagd of ze elkaar ondersteunen om de werklast en tijdsdruk te verminderen. Bijvoorbeeld door jongere (gezonde) medewerkers taken te laten overnemen die te zwaar zijn geworden voor oudere medewerkers. De deelnemers aan de focusgroepen geven aan dat dit slechts sporadisch gebeurt. Een belangrijke reden die hiervoor genoemd wordt is de geringe samenwerking tussen jongere en oudere medewerkers. Oudere medewerkers geven hierbij veelal aan dat de jongere medewerkers niet luisteren en "toch alleen maar op hun mobiel kijken", terwijl jongeren ervaren dat de oudere medewerkers hun niet

waarderen en genoeg op weg helpen. Dit kan zorgen voor een verstoorde werkrelatie tussen beide groepen.

Daarnaast geven de oudere medewerkers aan dat zij hun jongere collega's nog het een en ander kunnen leren, bijvoorbeeld in routine maar ook als het gaat om werkethiek en -houding. Daarbij geven zij aan dat er weinig uitwisseling van deze kennis en ervaring is tussen hen en hun jongere collega's.

4.4 FYSISCHE OMSTANDIGHEDEN

In het literatuuronderzoek en de expertinterviews is verondersteld dat er drie belangrijke fysische omstandigheden zijn die de werklust kunnen verhogen: chemische middelen, weersomstandigheden en de inrichting van gebouwen. De negatieve invloed van deze omstandigheden wordt onderschreven door de deelnemers aan de focusgroepen. Volgens de deelnemers werken ze bijvoorbeeld geregeld met sterke schoonmaakmiddelen, ook al worden deze soms verboden door de werkgever. "Het werkt namelijk wel", wordt hierbij vaak gezegd. Aangeleverde materialen die gebruikt moeten worden om veilig met chemische middelen te werken (bijvoorbeeld mondkapjes, veiligheidsbrillen) worden daarnaast niet altijd gebruikt. Hoewel de deelnemers onderschrijven dat werkgevers hun best doen deze materialen zo goed mogelijk beschikbaar te stellen, lukt dit niet altijd waardoor ze alsnog onbeschermd werken.

De temperatuur waarbij werkzaamheden verricht worden heeft volgens de medewerkers ook invloed op de werklust. Deelnemers aan de focusgroepen geven aan dat ze geregeld klachten aan de handen ondervinden bij het werken in koude ruimtes of in de buitenlucht. Warme omstandigheden zien deelnemers echter als grootste uitdaging, want "op kou kun je je tenminste kleden". Het werken in de brandende zon of in een trappenhuis of fabriek waar de temperatuur al snel tot boven de 35 graden Celsius kan oplopen, wordt als zeer belastend ervaren. Daarnaast is voor deze omstandigheden de standaard bedrijfskleding vaak niet geschikt. Zeker als deze gemaakt zijn van zware materialen die slecht ademen.

De indeling van de ruimte heeft ook sterke invloed op de werklust. Deelnemers merken op dat bij het ontwerpen en inrichten van (nieuwe) gebouwen weinig of geen rekening gehouden wordt met de gevolgen voor de schoonmaakwerkzaamheden. Een voorbeeld hiervan is het gebruik van esthetische materialen aan de gevels. Glazenwassers kunnen hierdoor lastig bij de ramen. Eerdergenoemde klachten komen in elke sector binnen de schoonmaak en glasbewassing voor.

Waar eerder verondersteld is dat de fysische omstandigheden extra belastend zijn naarmate men ouder wordt, komt dit niet terug tijdens de focusgroepen. Zowel oudere als jongere deelnemers geven aan last te hebben van een hoge temperatuur, de onhandige inrichting van de ruimtes en het gebruik van bepaalde chemische middelen. Eventuele maatregelen rond fysische omstandigheden moeten dan ook niet leeftijdsgericht zijn, maar over de gehele branche uitgezet moeten worden.

4.5 REGELMOGELIJKHEDEN

In het literatuuronderzoek en de expertinterviews is verondersteld dat steun vanuit leidinggevende, taakroulatie/eigen taakindeling en erkenning de werklust kunnen verlagen. De deelnemers hebben een wisselende mening over de toepasbaarheid van deze regelmogelijkheden.

Het merendeel van de deelnemers (zowel huidige medewerkers als oud-medewerkers) geeft aan dat het fijn is als een leidinggevende naar hen luistert en hiervoor ook regelmatig aanwezig is op de werklocatie. De medewerkers hebben het gevoel dat feedback geven aan de leidinggevende kan helpen bij het verlagen van de werklust en de ervaren werkdruk. Een voorbeeld van feedback is advies over de gebruikte materialen. Hoewel het belang van een goede leidinggevende dus beaamd wordt, is het ook voor de (directe) leidinggevende soms lastig om invloed te hebben op de werklust. Leidinggevend zijn bij het implementeren van werklust verlagende maatregelen veelal afhankelijk van de bereidwilligheid van hoger management en/of de gemaakte afspraken in de aanbesteding. Hierdoor lopen veel initiatieven vast. Leidinggevend zijn volgens de deelnemers daarnaast van belang bij het zorgen dat de juiste materialen aanwezig zijn en alles goed geregeld is om het werk uit te voeren.

Het zelf inrichten/indelen van werkzaamheden en taakroulatie worden door de deelnemers als behulpzaam gezien bij het verlagen van de werklust en ervaren werkdruk. Dit is echter niet in alle gevallen mogelijk of van toepassing. De deelnemers geven aan het fijn te vinden als ze zelf kunnen bepalen hoe ze hun werk inrichten. Het werk blijft desondanks zwaar volgens de deelnemers. Vaak wordt iets gezegd als: "Het werk is zwaar, of ik het nou op mijn eigen manier doe of niet". De deelnemers geven tevens aan dat meer vrijheid bij de taakinrichting voor onervaren medewerkers of medewerkers met een lagere cognitieve capaciteit lastig kan zijn.

Deze medewerkers zijn juist meer gebaat bij directe begeleiding. Het geven van vrijheid is dus niet altijd een valide oplossing. Daarnaast geven medewerkers aan dat taakroulatie, oftewel taakafwisseling met een collega, verlichtend kan werken. Dit is echter niet altijd mogelijk. Hiervoor zijn de werkzaamheden bijvoorbeeld niet divers genoeg of er is geen collega die de werkzaamheden kan overnemen. Daarnaast wordt gewaarschuwd voor het verschuiven van zware taken naar jongere medewerkers. Hoewel dit de werklast van oudere medewerkers kan verlichten, kan de extra belasting voor de jongeren op de lange termijn negatieve effecten hebben op hun gezondheid. Of taakroulatie/eigen inrichting kan resulteren in een verlaging van de werklast en ervaren werkdruk is dan ook afhankelijk van de concrete situatie.

Het krijgen van (meer) erkenning wordt door alle medewerkers als waardevol gezien. De erkenning verlicht de schoonmaaktaken niet, maar het verhoogt de motivatie en het plezier in het werk. Meer erkenning geeft een goed gevoel, "dat is niet in geld uit te drukken". De waardering, en daarmee gepaarde motivatie, zorgt er volgens de medewerkers voor dat niet alleen de mentale belasting afneemt, maar ook de fysieke belasting. Deze erkenning is mogelijk een reden voor het feit dat medewerkers aangeven het liefst tijdens kantooruren te werken, ondanks dat de aanwezigheid van personeel een belemmering voor de werkzaamheden kan zijn. Het werken tijdens kantooruren zorgt namelijk voor meer verbondenheid met het personeel/de klant waaruit erkenning mogelijk voortvloeit.

Medewerkers geven aan dat de meeste schoonmaakbedrijven een training/cursus aanbieden aan hun medewerkers over het gebruik van schoonmaakmiddelen. Ook worden trainingen verzorgd over hoe ergonomisch verantwoord gewerkt dient te worden met verschillende materialen. Volgens de deelnemers is het aan de ene kant goed dat ze de training aangeboden krijgen. Aan de andere kant helpen deze trainingen weinig, omdat ze niet toepasbaar zijn in de praktijk. "Als je schoonmaakt zoals ze op die trainingen zeggen, dan komt het werk nooit af".

Naast de vraag wat de werkgever nu al doet, is in de focusgroepen gevraagd wat de werkgever nog meer kan doen om de medewerkers te ondersteunen. Medewerkers benoemen hierbij dat werkgevers meer materialen kunnen verstrekken die de medewerkers ondersteunen in het werk. In de Glazenwassersbranche gaat het om bijvoorbeeld een exo-skelet of smartwatches om rustmomenten aan te geven. Medewerkers zijn blij met extra materialen, maar zeggen ook soms moeite te hebben met de materialen die de werkgever aanreikt. Bepaalde hulpmiddelen die bij een vroegere werkgever verboden waren, worden nu door een andere werkgever juist beschikbaar gesteld. Dit zorgt voor onrust en twijfel of ze deze hulpmiddelen wel moeten

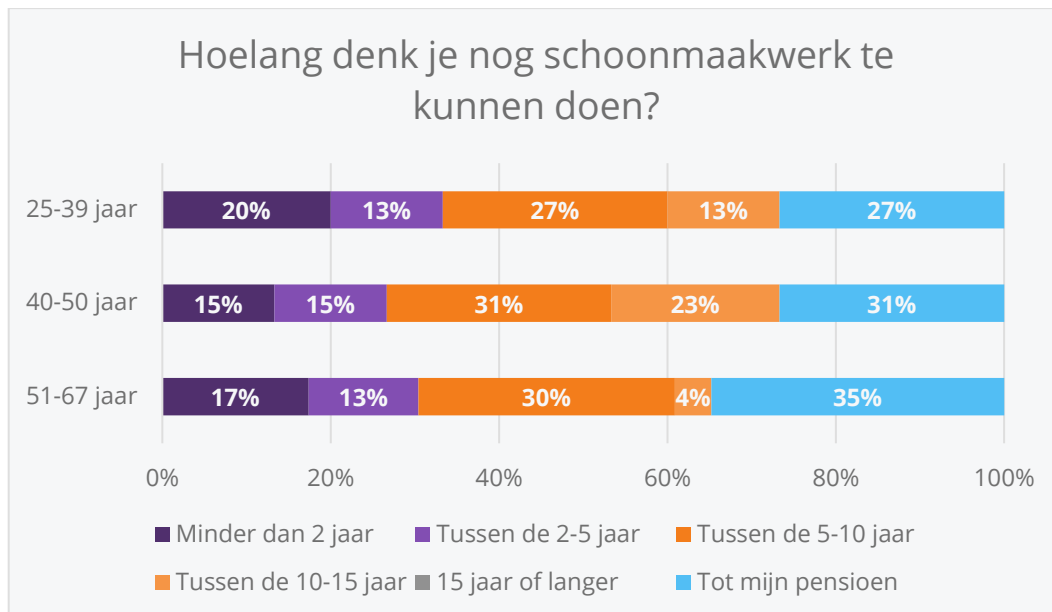
gebruiken. Andere suggesties van de deelnemers zijn het inzetten van een bedrijfsfysiotherapeut of een sportschoolabonnement (i.v.m. de fysieke klachten en helpt het werk beter/langer vol te houden).

Binnen de behoefte aan bovengenoemde regelmogelijkheden zijn geen grote leeftijdsverschillen te vinden. Taakrotatie/eigen inrichting is zeer context afhankelijk, en erkenning is voor elke leeftijdscategorie belangrijk.

4.6 TOEKOMSTBEELD

Tijdens de focusgroepen is ook gesproken over het toekomstbeeld van de medewerkers in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche. Op de vraag of deelnemers verwachten hun pensioen te gaan halen is een tweedeling in de antwoorden te herkennen. Een grote groep geeft aan het werk niet vol te houden. Hierbinnen noemen de oudere medewerkers vaak de hoger wordende fysieke belasting. Jongere deelnemers geven hierbij aan: "Nog veertig jaar tuckeren? Nou, ik zoek tegen die tijd wel wat anders". Een deel van deze medewerkers ziet echter geen optie om naar een andere branche/sector over te stappen waardoor het sentiment "Ik kijk wel hoelang ik het volhoud." ontstaat. Het niet hebben van een diploma en het geloof dat het in vergelijkbare branches niet beter is speelt hier een belangrijke rol in. Tot slot is er een (kleine) groep medewerkers die denkt het pensioen wel gezond te gaan halen.

Figuur 10 geeft een weergave van de antwoorden op de vraag hoelang men denkt nog in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche te kunnen werken. 27% van de jongere groep deelnemers geeft aan dat zij denken tot hun pensioen te kunnen werken in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche. Voor de groep 40-50-jarigen ligt dit percentage iets hoger, namelijk op 31%. Binnen de oudste groep deelnemers geeft 35% aan dat zij dit werk denken vol te houden tot aan hun pensioenmogelijk omdat het deel dat het pensioen niet denkt te halen al uitgestroomd kan zijn. Hierdoor blijft een redelijk optimistische groep over. De resultaten geven hiermee een bevestiging van het in de focusgroepen geschetste beeld dat slechts een kleine groep medewerkers in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche denkt hun pensioen te halen.



Figuur 10. Hoe lang denk je nog schoonmaakwerk te kunnen doen?

Als laatste is de medewerkers gevraagd wat nodig is om de pensioenleeftijd (wel) te kunnen halen. Het verlagen van de werklast wordt vaak genoemd, al hebben de meeste medewerkers niet het vertrouwen dat dit zal lukken. Daarnaast geeft een groot deel van de medewerkers aan dat meer luisteren naar schoonmakers ervoor kan zorgen dat medewerkers langer werkzaam blijven. Frequentere gesprekken met leidinggevenden kunnen helpen volgens de deelnemers. Door meer te luisteren, kunnen problemen met materiaal, de zwaarte van het werk en dergelijken, veel sneller opgepakt worden. Dan kan al gekeken worden naar oplossingen, voordat (fysieke) klachten ontstaan.

Binnen de groep oud-medewerkers is 60% eerder dan de pensioenleeftijd gestopt met werken in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche. In de focusgroep is de vraag gesteld wat de belangrijkste reden is geweest om de branche (vervroegd) te verlaten. Hierbij wordt aangegeven dat hun (lichamelijke) gezondheid in (zeer) hoge mate van invloed was op de keuze om de branche te verlaten. Daarnaast hebben ook de zwaarte van het werk en tijdsdruk invloed gehad op de keuze om de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche te verlaten. Het verminderen van de werk- en tijdsdruk had volgens de oud-medewerkers ervoor kunnen zorgen dat ze langer in de branche werkzaam waren gebleven.

4.7 DEELCONCLUSIE

Aan de hand van focusgroepen, waarin de ervaring van de medewerkers is besproken, en vragenlijstonderzoek zijn het theoretische model uit het literatuuronderzoek en de expertinterviews aan de praktijk getoetst.

De ervaringen van de deelnemers aan de focusgroepen bevestigen het theoretisch model, maar brengen ook nuance aan. Uit de focusgroepen blijkt dat de algehele gezondheid van de deelnemers, volgens henzelf, redelijk op orde is. De schoonmaakwerkzaamheden zorgen echter wel voor (fysieke) klachten, zeker naarmate men ouder wordt. Dit leidt ertoe dat de belastbaarheid van de deelnemers afneemt, al wordt dit zeker niet door alle deelnemers ervaren. Daarnaast blijkt uit de focusgroepen dat een aanzienlijk deel van de deelnemers de werklast als te hoog ervaart, de vragenlijst geeft echter aan dat er ook deelnemers zijn die dit niet onderschrijven. Waar in de expertinterviews is verondersteld dat de werklast de laatste jaren stabiel is, merken deelnemers op dat de werklast blijft stijgen als gevolg van concurrentiestrijd en toename in informele taken. Belastende fysieke omstandigheden en materialen dragen bij aan de werklast en ervaren werkdruk. Hoewel de veronderstelde regelmogelijkheden enige hulp bieden bij het verminderen van de werklast en ervaren werkdruk, zijn ook deze niet altijd toereikend.

Dit alles leidt tot een branche waarin de werklast/werkdruk door een aanzienlijk deel als hoog wordt ervaren, het geregeld voorkomt dat werk niet afgemaakt wordt/kan worden en een groot gedeelte van de deelnemers aangeeft op deze manier niet de pensioengerechtigde leeftijd denkt te kunnen halen. De ervaringen van de medewerkers bieden echter genoeg kansen voor verbetering. Het verbeteren van fysieke omstandigheden en het juist toepassen van taakroulatie kunnen de werklast bijvoorbeeld verminderen. Daarnaast kan meer waardering vanuit de opdrachtgever, en daarmee meer oog voor het medewerkersbelang in het aanbestedingstraject, de belasting sterk verminderen.

5. ROOSTERANALYSE

De voorgaande onderdelen (literatuuronderzoek, expertinterviews, focusgroepen) binnen dit onderzoek naar de oplopende leeftijd binnen de branche, hebben geleid tot verschillende inzichten. De focusgroepen (inclusief vragenlijst) hebben hierbij een duidelijk subjectief beeld van de zwaarte van het werk opgeleverd. Naast de subjectieve beoordeling van het werk is een objectieve meting noodzakelijk om een compleet beeld te verkrijgen van de zwaarte van het werk in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche. De roosteranalyse in dit hoofdstuk zal de impact van het rooster, ofwel de uren waarop de arbeid verricht wordt, op de werklast onderzoeken.

5.1 METHODE

De roosters van de medewerkers zijn beoordeeld aan de hand van de door Déhora ontwikkelde en gevalideerde RRPA (Rooster Risico Profiel Analyse). De RRPA geeft een samenhangend beeld van de fysieke- en sociale risico's die bestaan bij het draaien van een bepaald rooster. Daarnaast verschaft de RRPA een overzicht van eventuele nadelige effecten van de werktijden. De roosters worden met de RRPA op een negental criteria beoordeeld: vijf criteria voor het meten van de fysieke belasting en vier criteria voor het meten van de sociale belasting (Tabel 3).

Tabel 3. Criteria RRPA

Afk.	Criteria	Omschrijving
Fysieke criteria		
RE	Regelmaat	De wisselingen in begin- en eindtijden van diensten
PE	Periodiciteit	De mate waarin de biologische klok wordt verstoord
DB	Dienstbelasting	De gemiddelde duur van diensten
WB	Weekbelasting	De gemiddelde wekelijkse arbeidsduur
MN	Mogelijke nachtrust	De mogelijkheid om 's nachts te slapen (d.w.z. tussen 23:00 en 07:00)
Sociale criteria		
VS	Voorspelbaarheid	De mate van eenvoud van het rooster
MZ	Mogelijkheid zorgtaken	De mogelijkheid om door de week overdag zorgtaken te verrichten (d.w.z. tussen 7:00 en 19:00)

MA	Mogelijkheid avondrecreatie	De mogelijkheid om door de week 's avonds vrijetijdsactiviteiten te ontplooiën (d.w.z. tussen 19:00 en 23:00)
MW	Mogelijkheid weekendrecreatie	De mogelijkheid om op zaterdag en zondag vrijetijdsactiviteiten te ontplooiën

De RRPA geeft voor elk criterium een score tussen de 0% – 100%. Bij een score tussen de 60% – 75% is er sprake van een toenemend/indirect risico. Een score onder de 60% geeft een verhoogd risico weer. Scores onder de 75% betekenen dat het rooster voor het desbetreffende criterium, in een gemiddelde situatie, ongemakken kan veroorzaken. De RRPA geeft tevens de gemiddelde scores voor de fysieke- en sociale belasting van het geanalyseerde rooster. De scores lezen niet als rapportcijfers; een score van 70% betekent niet dat er een "7" is gescoord (en daarmee een voldoende), maar dat het criterium 30% van de optimale waarde af ligt. 100% scoren op alle criteria is niet mogelijk. Wanneer een criterium hoog scoort, zal dit ten koste gaan van een score op een ander criterium. Bijvoorbeeld: de sociale belasting verbeteren door meer tijd voor zorgtaken te geven (lees: minder (vaak) werken tussen 07:00 – 19:00), kan een verslechtering van de regelmaat en periodiciteit van het rooster teweegbrengen. Op basis van de kleuren rood, oranje en groen (het 'stoplichtmodel') worden de RRPA-cijfers naar type risico ingedeeld.

Tabel 4. Type risico

	Verhoogd risico	Score < 60%
	Indirect risico; er kunnen op den duur klachten ontstaan	60% ≤ score < 75%
	Geen risico	Score ≥ 75%

De RRPA-analyse is toegepast op twaalf roosters van deelnemers aan de verschillende focusgroepen vanuit verschillende bedrijven (n=12). De roosters komen uit verschillende leeftijdsgroepen en sub-sectoren om mogelijke trends binnen deze groepen en sub-sectoren te belichten. De roosters zijn aangeleverd door de leidinggevende van de desbetreffende medewerker in Excel en vervolgens verwerkt in de RRPA. Waar werkgevers geen Excel konden aanleveren is voor een beschrijving van het rooster per mail gevraagd. Voor het rooster van de jongere groep in de algemene schoonmaak is het rooster gevraagd aan de desbetreffende medewerker tijdens de tijdstudie. Dit omdat deze groep niet bijeen is gekomen tijdens de focusgroepen. De roosters zijn representatief voor de overige deelnemers aan de focusgroepen.

Oudere medewerkers ervaren over het algemeen meer belasting van hun werk dan jongere medewerkers. Dit komt onder andere door toenemende ongemakken zoals rug-, knie- of schouderklachten, waardoor werkzaamheden als zwaarder worden ervaren (De Zwart, Broersen, Frings-Dresen, & Van Dijk, 1997; Gamperiene, Nygård, Brage, Bjerkedal, & Bruusgaard, 2003). Ook het werken in de nacht wordt zwaarder naarmate mensen ouder worden, omdat dit mensen belemmert in hun nachtrust en deze rust en hersteltijd naarmate men ouder wordt steeds meer in belang toeneemt (Aittomäki, Lahelma, Roos, Leino-Arjas, & Martikainen, 2005; Mohren, Jansen & Kant, 2010).

Vanuit onze expertise zijn er verschillende 'ontziemaatregelen' binnen roosters om ouderen langer aan het werk te houden. Vaak gaat het hier om het bieden van de mogelijkheid minder te gaan werken (dit kan meer hersteltijd tussen diensten betekenen), maar ook het bieden van de mogelijkheid om verlofdagen te kopen of Individueel Keuze Budget om te zetten in verlof. Eén andere regeling die kan worden ingezet om de oudere medewerker (tot zijn pensioen) gezond te laten doorwerken is een vrijstelling van nachtdiensten. Een andere regeling die wordt ingezet om de belasting te verlagen is de 80/90/100 regeling, onderdeel van het generatiepact. Dit houdt in dat een oudere medewerker de mogelijkheid krijgt om 80% te gaan werken, waarbij 90% van het salaris wordt uitbetaald en 100% pensioenopbouw wordt behouden. Deze regeling komt in meerdere vormen voor, zo kan het bijvoorbeeld ook een 60/80/100 regeling zijn, waarbij de medewerker 60% gaat werken, 80% van het loon krijgt en 100% pensioen opbouwt. In de meest recente CAO Schoonmaak en Glasbewassing wordt het generatiepact aangeboden in de vorm van een 80/95/95 regeling.

5.2 ALGEMENE SCHOONMAAK LICHT

Rooster 25 – 39 jaar

Het rooster van de groep medewerkers tussen de 25 en 39 jaar wordt gekenmerkt door dezelfde start- en eindtijd van maandag tot en met vrijdag. De medewerkers zijn 8,5 uur per dag aanwezig en hebben hierin twee pauzes van 30 minuten. Medewerkers in deze groep werken geen weekenddiensten.

Rooster 40 – 50 jaar

Er is geen rooster aangeleverd voor de middelbare medewerkers in de leeftijdscategorie 40 – 50 jaar. Daarom is deze categorie niet meegenomen in de RRPA.

Rooster 51 – 67 jaar

Het rooster van de groep medewerkers tussen de 51 en 67 jaar wordt gekenmerkt door dezelfde start- en eindtijden van maandag tot en met vrijdag. De medewerkers zijn gemiddeld 6,5 uur per dag aanwezig en hebben hierin een pauze van 30 minuten. Medewerkers in deze groep werken geen weekenddiensten.

Tabel 5. Resultaten RRPA Algemene schoonmaak licht

Criteria	25-39 jaar	40-50 jaar	51-67 jaar
Regelmaat	77,8%	-	77,5%
Periodiciteit	97,9%	-	98,4%
Dienstbelasting	82,7%	-	90,7%
Weekbelasting	79,8%	-	89,9%
Mogelijke nachtrust	94,3%	-	95,1%
Fysieke belasting	86,5%	-	90,3%
Voorspelbaarheid	95%	-	94%
Mogelijkheid zorgtaken	26,4%	-	51,6%
Mogelijkheid avondrecreatie	100%	-	100%
Mogelijkheid weekendrecreatie	100%	-	100%
Sociale belasting	80,4%	-	86,4%
Totale belasting	83,8%	-	88,6%

De uitkomsten van de RRPA, opgenomen in Tabel 5, laten zien dat er veel overeenkomsten zijn tussen de roosters. Zo scoren beide roosters goed op de fysieke belasting, waaronder hoge scores op periodiciteit en mogelijkheid nachtrust. Hoewel de algehele sociale belasting geen risico's laat zien, valt in de analyses op dat de mogelijkheid zorgtaken een verhoogd risico met zich meebrengt. Dit is inherent aan de werktijden uit de roosters. Het verschil in percentage van mogelijkheid zorgtaken tussen het rooster van 25-39 jaar en 51-67 jaar is te verklaren door de lengte van de diensten. De dienstlengte van de oudere groep is 2 uur korter dan de dienstlengte van de jongere groep, wat betekent dat de ouderen meer tijd hebben voor zorgtaken. De totale

belasting van de roosters levert desondanks geen risico op. Hierdoor kan geconcludeerd worden dat het rooster an sich geen verhoogde risicofactor is voor een verhoogde werklast binnen de algemene schoonmaak licht.

ALGEMENE SCHOONMAAK ZWAAR

Rooster 25 – 39 jaar

Het rooster van de groep medewerkers tussen de 25 en 39 jaar wordt gekenmerkt door een hoge frequentie aan dagdiensten met regelmatig afwijkende start- en eindtijden. Daarnaast wordt frequent gewerkt in het weekend en zit er geen vast patroon in de diensten.

Rooster 40 – 50 jaar

Het rooster van de groep medewerkers tussen de 40 en 50 jaar wordt gekenmerkt door een groot aantal nachtdiensten als gevolg van de werkzaamheden. Het rooster repeteert elke vier weken en heeft vijf weekenddiensten per vier weken.

Rooster 51 – 67 jaar

Het rooster van de groep medewerkers tussen de 51 en 67 jaar wordt gekenmerkt door een afwisseling van ochtend-, middag- en nachtdiensten. Het rooster repeteert elke vier weken en heeft vijf weekenddiensten per vier weken.

Tabel 6. Resultaten RRP A Algemene schoonmaak zwaar

Criteria	25-39 jaar	40-50 jaar	51-67 jaar
Regelmaat	68,2%	64%	67,7%
Periodiciteit	96,3%	72,2%	63,1%
Dienstbelasting	84,2%	82,5%	83,1%
Weekbelasting	81,8%	80,9%	86,2%
Mogelijke nachtrust	99,3%	78,5%	71,2%
Fysieke belasting	86%	75,6%	74,3%
Voorspelbaarheid	50%	89,2%	59,4%
Mogelijkheid zorgtaken	55,4%	67,5%	85%
Mogelijkheid avondrecreatie	99,8%	81,7%	81,2%

Mogelijkheid			
weekendrecreatie	19,6%	35,7%	47,7%
Sociale belasting	56,2%	68,5%	68,3%
Totale belasting	72,7%	72,5%	71,6%

De uitkomsten van de RRPA, opgenomen in Tabel 6, laten zien dat er een aantal overeenkomsten en verschillen zijn tussen de roosters. Door de start- en eindtijden van diensten scoren de roosters voor 40-50 jaar en 51-67 jaar lager op periodiciteit dan het rooster voor 25-39 jaar, die een hogere frequentie dagdiensten bevatten. Door de wisseling in start- en eindtijden van de diensten geven alle roosters een toegenomen risico weer. Door deze wisseling in dienstitijden moeten medewerkers hun leefpatroon vaker aanpassen, wat extra belasting oplevert. Ook wordt de biologische klok onder middelbare en oudere deelnemers vaker verstoord als gevolg van het aantal nachtdiensten. De fysieke belasting van het rooster laat door deze factoren een toenemend risico zien. Dit betekent dat men op den duur ongemakken zal ervaren van dit rooster. De combinatie van (on)voorspelbaarheid en geringe mogelijkheid tot zorgtaken en weekendrecreatie resulteert in een toenemend of zelfs verhoogd risico op sociale belasting. De totale belasting van de roosters binnen de algemene schoonmaak zwaar geven hierdoor een verhoogd risico weer. Dit geeft aan dat de belasting van het rooster hoog is.

De totale belasting van de roosters is tevens te groot. Gecombineerd met de zware belasting vanuit de schoonmaakwerkzaamheden kan dit de ervaren werkdruk vergroten.

5.3 GLAS- EN GEVELREINIGING

De roosters in de glas- en gevelreiniging komen sterk met elkaar overeen. De medewerkers in alle groepen werken van maandag tot en met vrijdag. Daarnaast starten de medewerkers uit alle drie de leeftijdscategorieën vroeg op de dag (rond 7:00) en zijn ze relatief vroeg op de dag klaar (15:30). In de analyses zijn twee roosters voor de categorie 40-50 jaar geanalyseerd. Het verschil tussen deze roosters is het aantal dagen dat per week wordt gewerkt. Het eerste rooster (tweede kolom van Tabel 7) bevat 5 diensten per week. Het tweede rooster (derde kolom van Tabel 7) bevat 4-5 diensten per week.

Tabel 7. Resultaten RRPA glas- en gevelreiniging

Criteria	25-39 jaar	40-50 jaar	40-50 jaar	51-67 jaar
----------	------------	------------	------------	------------

Regelmaat	77,2%	76%	74,6%	77,3%
Periodiciteit	96,5%	98%	98,6%	97,9%
Dienstbelasting	81,4%	84,7%	81,4%	81,4%
Weekbelasting	80,5%	83,8%	86,2%	81,4%
Mogelijke nachtrust	91,6%	94,4%	95,7%	94,4%
Fysieke belasting	85,4%	87,4%	87,3%	86,5%
Voorspelbaarheid	75%	74%	65,6%	95%
Mogelijkheid zorgtaken	31,6%	33,6%	44,3%	32,5%
Mogelijkheid avondrecreatie	100%	100%	100%	100%
Mogelijkheid weekendrecreatie	100%	100%	100%	100%
Sociale belasting	77,2%	77,5%	78,1%	81,9%
Totale belasting	81,8%	83%	83,2%	84,4%

De uitkomsten van de RRP, opgenomen in Tabel 7, laten zien dat er verschillende overeenkomsten zijn tussen de roosters. Alle roosters scoren goed (geen risico) op de fysieke belasting, met uitzondering op de regelmaat van het tweede rooster voor de middelbare medewerkers, die net onder de grens van "goed" uitkomt. Een verklaring hiervoor is de hogere wisseling in dienstitijden ten opzichte van de andere roosters. Met betrekking tot de sociale belasting zijn er een aantal aandachtspunten. De voorspelbaarheid van de roosters van middelbare medewerkers geeft een toenemend risico weer. Dit komt doordat de start- en eindtijden, mogelijk als gevolg van afspraken met opdrachtgevers, regelmatig een uur afwijken. Daarnaast is er sprake van een verhoogd risico door de beperkte mogelijkheid tot het waarnemen van zorgtaken in alle roosters. Dit is inherent aan de dienstitijden, die overdag zijn. De aard van het werk staat het niet toe deze werktijden te veranderen. De totale belasting van de roosters levert desondanks geen risico op. Hierdoor kan geconcludeerd worden dat het rooster geen verhoogde risicofactor is voor een verhoogde werklust.

5.4 SPECIALISTISCHE REINIGING

Rooster 25 – 39 jaar

Het rooster van de groep medewerkers tussen de 25 en 39 jaar wordt gekenmerkt door dezelfde start- (7:00) en eindtijden (16:00) van maandag tot en met vrijdag. De medewerkers zijn

gemiddeld 8,5 uur per dag aanwezig en hebben hierin een pauze van 30 minuten. Medewerkers in deze groep werken geen weekenddiensten.

Rooster 40 – 50 jaar

Het rooster van de groep medewerkers tussen de 40 en 50 jaar wordt gekenmerkt door dezelfde start- (7:00) en eindtijden (15:30) van maandag tot en met vrijdag. De medewerkers zijn gemiddeld 8,5 uur per dag aanwezig en hebben hierin een pauze van 30 minuten. Medewerkers in deze groep werken geen weekenddiensten.

Rooster 51 – 67 jaar

Het rooster van de groep medewerkers tussen de 40 en 50 jaar wordt gekenmerkt door dezelfde start- (8:00) en eindtijden (16:30) van maandag tot en met vrijdag. De medewerkers zijn gemiddeld 8,5 uur per dag aanwezig en hebben hierin een pauze van 30 minuten. Medewerkers in deze groep werken geen weekenddiensten.

Tabel 8. Resultaten RRPA specialistische reiniging

Criteria	25-39 jaar	40-50 jaar	51-67 jaar
Regelmaat	77,3%	77,8%	93,6%
Periodiciteit	97,9%	97,8%	100%
Dienstbelasting	78,6%	81,4%	81,4%
Weekbelasting	78,6%	78,5%	78,5%
Mogelijke nachtrust	94,4%	94,3%	100%
Fysieke belasting	85,4%	86%	90,7%
Voorspelbaarheid	95%	95%	95%
Mogelijkheid zorgtaken	28,8%	26,4%	21,4%
Mogelijkheid avondrecreatie	100%	100%	100%
Mogelijkheid weekendreactie	100%	100%	100%
Sociale belasting	81%	80,4%	79,1%
Totale belasting	83,4%	83,5%	84,8%

De uitkomsten van de RRPA, opgenomen in Tabel 8, laat zien dat de belasting van de roosters sterk overeenkomt. Alle roosters scoren goed (geen risico) op de fysieke belasting. De sociale belasting weergeeft over het algemeen ook geen risico's. Echter, er is wel sprake van een verhoogd risico als het gaat om de mogelijkheid tot zorgtaken, ofwel de onmogelijkheid door de werktijden. Dit valt te verklaren door het feit dat de werktijden veelal precies in het tijdvak voor

zorgtaken vallen. De aard van het werk staat het niet toe deze werktijden te veranderen. De totale belasting van de roosters levert desondanks geen risico op. Hierdoor kan geconcludeerd worden dat het rooster geen verhoogde risicofactor is voor een verhoogde werklast.

5.5 ALGEMENE BEVINDINGEN

De geanalyseerde roosters binnen de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche verschillen in de mate waarin deze een risico vormen voor een verhoogde werklast bij de medewerkers. Hierin is echter geen eenduidig patroon te herkennen. Negen roosters tonen bijvoorbeeld geen risico op totale belasting ten opzichte van drie roosters met een verhoogd risico op dit vlak. Hoewel de totale belasting vaak geen risico laat zien, zijn er zeker risico's voor de medewerkers binnen de fysieke of sociale belasting van het rooster. Omtrent de fysieke belasting zijn de volgende punten enkele roosterkenmerken die voor een toenemend risico zorgen:

- Een frequente wisseling van start- en eindtijden. Het verlies van regelmaat als gevolg hiervan speelt in grotere mate in op het aanpassingsvermogen van de medewerker. Het constant aanpassen aan andere werktijden vormt een grotere belasting voor de medewerker.
- Een hoge frequentie nachtdiensten, waardoor gewerkt wordt op het moment dat een medewerker volgens de biologische klok hoort te slapen. Dit verstoort het biologische ritme waardoor een groot aantal lichamelijke functies beperkt wordt. Daarnaast verminderen nachtdiensten de mate waarin een medewerker toekomt aan de nachtelijk rust waardoor het herstelvermogen beperkt wordt.

Omtrent de sociale belasting zijn er ook enkele roosterkenmerken binnen de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche die een verhoogd risico met zich meebrengen, te weten:

- Een frequente wisseling van start- en eindtijden en werkdagen. Dit vermindert de voorspelbaarheid van het rooster, ofwel de voorspelbaarheid van wanneer medewerkers vrij zijn. Hierdoor is het lastig om vrijetijdsbesteding in te plannen.
- Een grote hoeveelheid werkzaamheden tussen 7:00 – 19:00, waardoor de mogelijkheid tot het uitvoeren van zorgtaken sterk beperkt wordt. Deze verminderde mogelijkheid kan voor problemen in de thuissituatie zorgen, zeker wanneer de medewerkers jonge kinderen hebben. De aard van het werk staat in veel situaties echter niet toe af te wijken van deze werktijden.

- Werkzaamheden in het weekend. Deze werkzaamheden verminderen de mogelijkheid tot weekendrecreatie voor de medewerkers. De aard van het werk staat niet altijd toe dit te veranderen.

Hoewel de roosters over het algemeen goed scoren op de analyses zijn er dus een aantal roosterkenmerken waar werkgevers rekening mee kunnen houden in het bepalen van de roosters. De bovengenoemde roosterkenmerken zullen echter niet door alle medewerkers hetzelfde ervaren worden. De ene medewerker zal bijvoorbeeld gebaat zijn bij een rooster met veel regelmaat, terwijl de andere medewerker afwisseling in diensten en werktijden prefereert. Maatwerk vanuit de werkgever, waar mogelijk, is dan ook gewenst in deze situatie.

De roosteranalyses hebben geen eenduidige verschillen opgeleverd tussen de leeftijdsgroepen. De roosters van oudere medewerkers scoren niet structureel beter op de RRPA dan die van jongere groepen. Eventuele werklast verlichtende maatregelen zoals het instellen van 55+ dagen is slechts in één rooster teruggekomen. Ook in de roosters waarin 's nachts gewerkt wordt draaien oudere medewerkers gewoon mee, terwijl behoefte aan herstelmogelijkheden toeneemt naarmate de leeftijd stijgt (Mohren, Jansen, & Kant, 2010).

5.6 DEELCONCLUSIE

In dit hoofdstuk is een overzicht gegeven van de resultaten van de roosteranalyses in het kader van het onderzoek naar de oplopende leeftijd in de Schoonmaak- en Glazenwassers branche. Aan de hand van de gevalideerde RRPA-methode zijn de roosters van medewerkers uit de focusgroepen geanalyseerd om een objectief beeld te verkrijgen van de werklast, veroorzaakt door de werktijden.

Negen van de twaalf geanalyseerde roosters vormen geen risico voor een verzwaarde werklast. De geanalyseerde roosters vertonen tevens geen eenduidig patroon aangaande risicovolle roosterkenmerken. Hierdoor lijkt het erop dat er geen eenduidig effect van de roosters op de werklast is binnen de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche. Echter, in de individuele roosters zijn bepaalde roosterkenmerken te onderscheiden die een risico kunnen vormen. Een hoge frequentie wisselingen in start- en eindtijden, een groot aantal nachtdiensten en veel werkzaamheden tussen 7:00 – 19:00 zijn hier voorbeelden van. Hiermee rekening houden kan de belasting van deze medewerkers verlichten. De genoemde risicokenmerken hoeven echter

niet door alle medewerkers als vervelend ervaren te worden. Werkgevers kunnen dan ook de belasting vanuit de roosters voor medewerkers verbeteren door meer maatwerk te leveren.

Hoewel er per sector een aantal roosters geanalyseerd zijn is niet mogelijk om de bevindingen als indicatief te zien voor de sector en daarop sectoren te vergelijken. Dat de roosters in de 'algemene schoonmaak zwaar' slechter scoren dan in de 'specialistische schoonmaak', waarvan bekend is dat werknemers in deze sector roosters hebben met risicovolle roosterkenmerken, is dan ook vooral berust op de aangeleverde roosters.

6. TIJDSTUDIE PRODUCTIVITEIT

Waar in roosteranalyses de focus lag op het objectief 'beoordelen' van de gehanteerde roosters binnen de schoonmaak, ligt de focus in de tijdstudie op het observeren van de taken en verantwoordelijkheden die gekoppeld zijn aan het werken in de schoonmaak. Dit met als doel te onderzoeken of er een verschil in productiviteit is tussen jongeren en ouderen in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche. Dit onderdeel tracht deze vraag te beantwoorden.

6.1 METHODE

Het doel van de tijdstudie is het registreren van de tijdsduur per taak- bij medewerkers in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche. Op basis van deze metingen kan een uitspraak gedaan worden over de productiviteit van de medewerkers. De organisaties waarbij de tijdstudie uitgevoerd is zijn vergaard via de, eerder uitgevoerde, focusgroepen. De metingen vonden plaats op maandag 4 t/m vrijdag 18 december 2023 (doordeweeks) bij 2 universiteiten en twee woonzorgcentra met behulp van een door Déhora ontwikkelde tool. Deze tijdmeting-tool maakt het mogelijk een objectief beeld te geven van de tijdsbesteding per gespecificeerde taak. In het rapport is de identiteit van de medewerker niet terug te herleiden. Dit is gedurende de metingen uitgelegd aan de medewerkers.

In totaal zijn er 2496 metingen verricht bij 15 verschillende medewerkers. Hierbij is telkens de tijdsduur van de taken vastgelegd. Elke medewerker is één werkdag geobserveerd. 7 medewerkers vielen binnen de leeftijdscategorie van 25 tot 45 jaar en 8 medewerkers waren 50 jaar of ouder. De leeftijdscategorie 40-50 uit de eerdere delen van dit onderzoek is vanwege gebrek aan beschikbare medewerkers komen te vervallen. Onder de geobserveerde medewerkers bevonden zich zowel mannelijke als vrouwelijke medewerkers. De totale observatieperiode per locatie en per leeftijdscategorie is te zien in Tabel 9. In Bijlage V is de gemeten tijd per medewerker te zien.

Tabel 9. Totale observatietijd (in uren) voor beide locaties en de twee leeftijdscategorieën

	25-45 jaar	50+ jaar
Universiteit	42	18
Woonzorgcentrum	0	25

De gemeten activiteiten zijn verdeeld in primaire, secundaire en tertiaire taken en activiteiten. De primaire taken richten zich op taken en activiteit die direct te maken hebben met het primaire proces, bestaande uit de volgende onderdelen: afnemen/afstoffen objecten, materiaal verzamelen, vuilnis, schoonmaken, stofzuigen/dweilen en overig. De secundaire categorie ondersteunt het primaire proces en bestaat uit; administratieve taken, overleg en overig. De tertiaire categorie betreft de pauzes, wachten, lopen en interactie met collega's of cliënten.

In de tabel hieronder is de indeling van de gemeten taken weergegeven. De taken zijn tot stand gekomen door overleg voorafgaande aan de metingen tussen Déhora consultants en de begeleidingscommissie van de RAS. Tijdens de metingen zijn enkele nieuwe taken naar voren gekomen. Deze zijn toegevoegd aan de lijst met taken. In Tabel 10, 11 en 12 is aangegeven hoe vaak de taken zijn waargenomen.

Tabel 10. Waargenomen taak/activiteit primair

Primair	Aantal keer waargenomen 25-45 jaar	Aantal keer waargenomen 50+ jaar
Afnemen/afstoffen objecten		
Afnemen deuren	38	13
Afnemen overige objecten	31	42
Afnemen spiegel en wasbak	32	40
Afnemen tafel	89	61
Afstoffen hoeken	3	2
Afstoffen meubilair	8	24
Afstoffen vensterbank	4	11
Materiaal verzamelen		
Materiaal opruimen	39	44
Materiaal verzamelen	41	58
Vuilnis		
Prullenbak zak vernieuwen ^a	113	154
Vuilniszak wegbrengen	10	23
Schoonmaken		
Schoonmaken badkamer	2	18
Schoonmaken bedden	0	0

Schoonmaken meubilair	2	6
Schoonmaken toilet	57	134
Stofzuigen/dweilen		
Dweilen ^b	198	309
Dweilmachine	12	0
Stofzuigen	47	56
Vegen handveger	42	88
Overig		
Bijvullen toiletartikelen	37	41
Opruimen	29	11
Totaal	822	1135

^a Deze taak is samengevoegd met de taak 'prullenbak legen'.

^b De taak dweilen bevat zowel droog als nat dweilen. Deze zijn in de initiële lijst taken niet uitgesplitst. De taken later splitsen was niet mogelijk.

Tabel 11. Waargenomen taak/activiteit secundair

Secundair	Aantal keer waargenomen 25-45 jaar	Aantal keer waargenomen 50 jaar
Administratieve taken		
Bellen	0	1
E-mails beantwoorden	0	0
Lijstjes afstrepen	1	1
Overleg		
Overleg collega's	3	23
Overleg leidinggevende	0	4
Praten client/klant	0	21
Totaal	4	50

Tabel 12. Waargenomen taak/activiteit tertiair

Tertiair	Aantal keer waargenomen 25+	Aantal keer waargenomen 50+
Lopen	172	165

Pauze	11	17
Wachten	6	10
Kletsen	2	17
Overig	21	52
Totaal	212	261

De data, voortkomend uit de tijdstudie, is gemeten per taak en in seconden. De taken zijn hierbij geclusterd gemeten omdat de timing van taken die slechts enkele seconden duren en elkaar snel opvolgen niet bij te houden is voor de observator. De taak 'afnemen van deurklinken' kan bijvoorbeeld meerdere deurklinken betreffen. Voor de grotere taken is getracht deze variatie in aantallen te beperken. Na het grondig bestuderen van de data zijn de taken in Tabel 10, 11 en 12 overgebleven. Hierbij zijn tevens enkele taken samengevoegd (zie Tabel 10) omdat deze uiteindelijk dezelfde handeling betreffen. Tijdens het bestuderen van de data zijn tevens een aantal uitschieters verwijderd. Hieronder vallen foutieve metingen en metingen die niet representatief zijn voor het werk. Daarnaast is tijdens de data-cleaning getracht de taken samen te voegen per ruimte om op deze wijze ook een vergelijking te maken naar ruimte. Hierbij dienen de grote en indeling van de ruimtes zeer vergelijkbaar te zijn. Enkel de ruimte 'toiletruimte' voldoet aan deze eis. Deze is daarom als enige geanalyseerd als ruimte.

Tijdens de data-analyse is gekeken naar het aantal seconden die nodig waren voor het uitvoeren van een taak. De data-analyse is enkel per taak uitgevoerd bij taken die voor beide groepen meer dan 15 keer ($n < 15$) gemeten zijn. Daarnaast zijn alleen taken vergeleken die in beide groepen voorkomen en voor beide groepen constant dezelfde handeling betreffen. De taak 'Afnemen overige objecten' is bijvoorbeeld niet meegenomen of opnieuw gecodeerd omdat deze taak bij de ouderen voornamelijk een keuken als object betreft. Dit object is bij de jongeren niet gemeten. Vervolgens is het aantal gemeten seconden per taak, als gemiddelde middels SPSS⁶ geanalyseerd. Hierbij is getoetst of er een significant verschil is tussen het gemiddeld aantal seconden per taak tussen beide leeftijdscategorieën. Hierbij is een significantieniveau van $p < 0,05$ aangehouden. De significantie is getoetst middels de Mann-Whitney toets. Deze toets geeft een accurate toetsing van de significantie, ook wanneer de data niet normaal verdeeld is. Gezien het lage aantal metingen voor enkele taken in de analyse, waardoor de kans vergroot wordt dat de data niet normaal verdeeld is, is voor deze toets gekozen.

⁶ SPSS is een statistisch computerprogramma ontwikkeld door IBM waarin verschillende statistische analyses uitgevoerd kunnen worden.

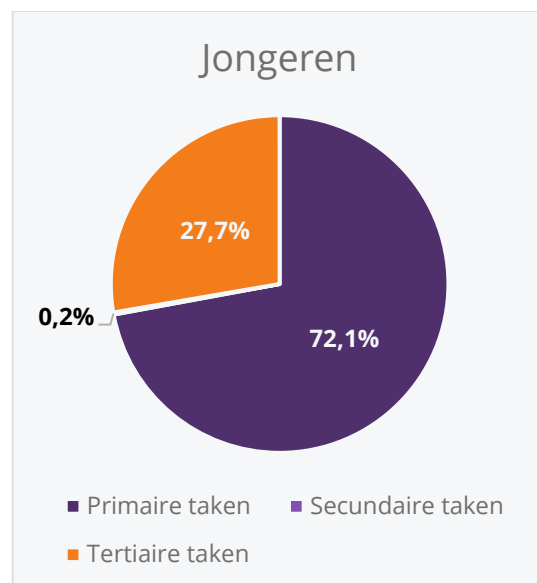
6.2 OBSERVATIES

Het doel van de tijdstudie is het bepalen van het verschil in productiviteit tussen de jongere en oudere groep deelnemers. De metingen hebben ons daarnaast ook een aantal belangrijke inzichten gegeven in de aard van de arbeid in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche. Ten eerste valt op te merken dat de omvang en staat van (schoon te maken) objecten grote invloed hebben op de tijd die benodigd is voor het uitvoeren van een taak. Als het object niet schoon is, duurt het veel langer om het te reinigen dan wanneer dit wel het geval is, bijvoorbeeld omdat dit onlangs nog grondig is gebeurd. Hierdoor kunnen de tijdsdruk en werkdruk per dag sterk variëren. Ten tweede kunnen de taken per dag of week sterk uiteenlopen. Bepaalde taken, zoals het dweilen van gangen, hoeven slechts een keer per week gedaan te worden, tenzij er bijvoorbeeld gemorst is of veel stof is binnengelopen. Deze periodieke taken bestaan naast de dagelijkse taken. Hierdoor zijn werklast en tijdsdruk op bepaalde dagen van de week of maand (veel) hoger dan op andere dagen. De deelnemers aan de tijdstudie ervaren deze dagen als zeer belastend. Externe factoren zoals de periode van het jaar en het (hiermee samenhangende) weer kunnen ook bijdragen aan het feit dat werkdagen van karakter verschillen. Op regenachtige dagen is de kans veel groter dat iemand modder naar binnen loopt dan wanneer het al dagen droog is. Het vaststellen van een vaste tijdsduur per taak of ruimte wordt bemoeilijkt om bovenstaande redenen. Dit is in de tijdstudie zo veel als mogelijk ondervangen door de verschillende tijdsmetingen te houden in dezelfde periode van het jaar en op alle dagen van de week.

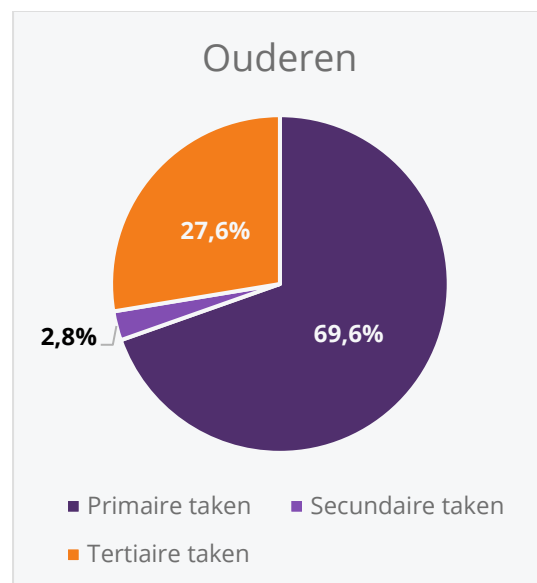
Daarnaast is geobserveerd dat de werkzaamheden van de deelnemers aan de tijdstudie veelal routinematig van aard zijn. Het aflopen van slaapkamers in verzorgingshuizen bevat per deelnemer bijvoorbeeld vrijwel altijd dezelfde taken die door de deelnemer veelal op dezelfde volgorde worden afgewerkt. Hoe deze taken en volgorde zijn ingedeeld verschilde tijdens de tijdstudie per deelnemer. Dat de oudere deelnemers met meer ervaring de taken en volgorde hiervan beter kunnen inschatten en bepalen, is dan ook denkbaar. Tevens valt op dat de deelnemers zelf kunnen bepalen of ze een taak uitvoeren of niet, op basis van de staat van het object op de desbetreffende dag. Meer ervaren medewerkers kunnen dit mogelijk beter inschatten en de consequenties voor de volgende dag beter overzien dan de minder ervaren deelnemers ("Dit doe ik morgen wel als ik meer tijd heb" of "Dit heb ik gister nog gedaan, dat komt volgende week wel weer").

6.3 PRIMAIRE, SECUNDAIRE & TERTIAIRE TAKEN

De gemeten taken in dit onderzoek zijn onderverdeeld in primaire, secundaire en tertiaire taken. De jongere deelnemers aan de tijdstudie besteden de meeste tijd aan hun primaire taken, ofwel het daadwerkelijk schoonmaken. 72,1% van de gemeten seconden wordt dan ook besteed aan de primaire taken. De secundaire (0,2%) en tertiaire taken (27,7%) vormen een aanzienlijk kleiner deel van de werkzaamheden (zie Figuur 11 en 12). Hierbij is op te merken dat secundaire taken als overleg met collega's en leidinggevende zelden gemeten zijn. Oudere deelnemers besteden 69,6% van hun werktijd aan primaire taken. Dit is tevens aanzienlijk meer dan aan secundaire- (2,8%) en tertiaire taken (27,6%). Oudere besteden hierbij iets meer tijd aan secundaire taken dan jongeren. Mogelijk wordt dit verklaard door de intensievere interactie met cliënten die hulp nodig hebben in de verzorgingshuizen.

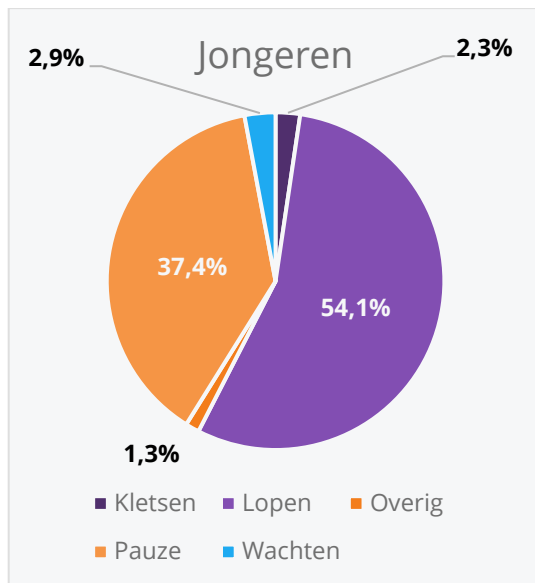


Figuur 11. Verdeling aantal seconden naar hoofdtak

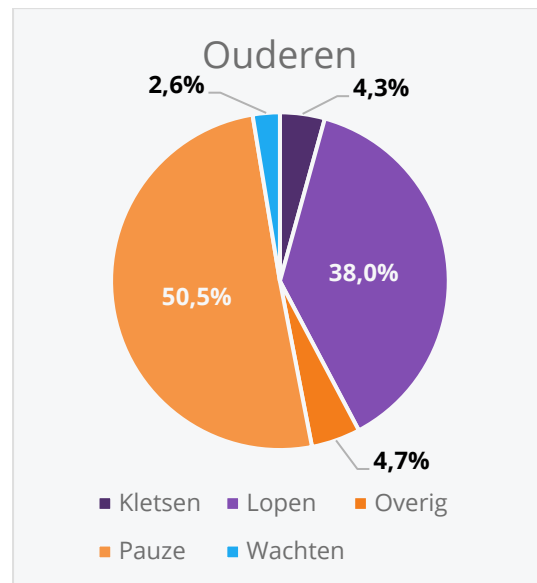


Figuur 12. Verdeling aantal seconden naar hoofdtak

Dweilen (32,4%), stofzuigen (12,6%) en afnemen van tafels (8,5%) zijn de grootste primaire taken onder jongere medewerkers (zie Bijlage VI). Onder tertiaire taken, te zien in Figuur 13 en 14, wordt het meeste tijd besteed aan lopen (54,1%) en pauze (37,4%). Het grote aandeel van lopen hierin kan worden verklaard door de observatie dat in universiteitsgebouwen veelal grote afstanden tussen ruimtes worden afgelegd.



Figuur 13. Verdeling aantal seconden tertiaire taken



Figuur 14. Verdeling aantal seconden tertiaire taken

Onder oudere deelnemers zijn dweilen (35,5%), schoonmaken toiletten (11,8%) en prullenbakzak vernieuwen (8,7%) de grootste primaire taken (zie Bijlage VI). Pauze (50,5%) en lopen (38,0%) zijn de grootste taken onder de tertiaire taken. Hierbij is op te merken dat oudere minder tijd besteden aan lopen dan jongere deelnemers. De observatie dat ouderen in de verzorgingshuizen minder afstand afleggen dan in de universiteitsgebouwen kan hieraan ten grondslag liggen.

De verdeling van primaire, secundaire en tertiaire taken onder jongeren (72,1% - 0,2% - 27,7%) en ouderen (69,6% - 2,8% - 27,6%) geven geen indicatie dat er een (groot) verschil tussen beide leeftijdsgroepen bestaat. De aanname dat oudere deelnemers meer tijd nodig hebben voor hun primaire taken dan jongeren is, op basis van het percentage tijd dat besteed wordt aan primaire, secundaire en tertiaire taken, niet te bevestigen.

6.4 TAKEN

Jongere en oudere deelnemers zijn vergeleken op acht verschillende taken (zie Tabel 13). Voor jongeren namen de taken stofzuigen (223,1 sec), dweilen (157,5 sec) en toilet schoonmaken (131,3 sec) gemiddeld de meeste tijd in beslag. Bij ouderen duurde dezelfde taken (162,1 sec, 120,9 sec en 95,5 sec respectievelijk) tevens het langst. Het bijvullen van toiletartikelen, prullenzaken vernieuwen en het opvegen van vuil met de handveger namen voor beide groepen de minste tijd in beslag.

Tabel 13. Gemiddelde tijdsduur per taak voor medewerkers van 25-45 jaar (jongere groep) en medewerkers van 50+ jaar (oudere groep) in seconden. *Significant bij een grenswaarde van $p < 0,05$

	Jongeren				Ouderen				Sig.
	Gem.	Min.	Max.	Std. Dev.	Gem.	Min.	Max.	Std. Dev.	
Afnemen spiegel en wasbak	79,6	22	180	45,6	74,6	22	188	41,1	
Afnemen tafels	89	10	326	62,8	82,4	10	253	52,2	
Bijvullen toiletartikelen	48,3	5	130	32,7	43,5	7	166	32,2	
Dweilen	157,5	22	843	143,8	120,9	21	720	93,9	*
Prullenzak vernieuwen	52,1	10	198	34,5	58,3	9	218	36,4	
Toilet schoonmaken	131,3	30	338	76,8	95,5	22	323	59,3	*
Stofzuigen	223,1	43	447	109,7	162,1	42	387	85,9	*
Vegen (handveger)	52	19	158	32,7	30	10	121	17,9	*

Oudere deelnemers hadden tijdens de tijdstudie significant minder tijd nodig voor de taken dweilen, toilet schoonmaken, stofzuigen en vegen handveger dan jongere deelnemers (zie Tabel 13). Dit gaat tegen de verwachting in dat oudere deelnemers, als gevolg van lichamelijk achteruitgang, langer nodig hebben voor hun taken, en daarmee minder productief zijn. Zeker gezien de fysieke zware aard van de significante taken. Een mogelijke verklaring hiervoor is de observatie dat met vrij gezonde oudere deelnemers is meegelopen waardoor de metingen niet indicatief zijn voor de gehele groep ouderen in de branche, ofwel het HWE. Een andere verklaring is echter de observatie dat oudere deelnemers, als gevolg van hun ervaring, meer routine in hun werk aanbrengen. Hierdoor kunnen zij sneller de taken voltooien. De taken afnemen spiegel en wasbak, afnemen tafels, bijvullen toiletartikelen en prullenzak vernieuwen laten echter geen significante verschillen zien (zie Tabel 13). Op basis van deze bevindingen is de aanname dat ouderen meer tijd nodig hebben voor hun taken, en dus minder productief zijn, niet te bevestigen. Dat ouderen over zijn geheel sneller zijn kan, als gevolg van de niet significante taken, ook niet gesteld worden.

Daarnaast kan de grote spreiding in het aantal seconden per taak (weergegeven in de kolom Std. Dev. in Tabel 13) voor zowel jongeren als ouderen ervoor zorgen dat de gemiddelde een vertekend beeld geven. Tevens kunnen uitschieters (zie de punten in Bijlage VII) het gemiddelde van beide groepen vervormd hebben. Hier dient rekening mee gehouden te worden tijdens het interpreteren van de resultaten.

De grote variantie per taak geeft echter ook inzichten over de aard van het werk van de deelnemers aan de tijdstudie. De variantie geeft namelijk een belangrijke indicatie dat er, per

uitvoering, een groot verschil zit in de benodigde tijd voor het uitvoeren van dezelfde taak. De observaties tijdens de tijdstudie leren ons dat deze variantie voornamelijk veroorzaakt wordt door de grote van het schoon te maken object en de staat hiervan. Zeer vieze objecten vergen namelijk meer tijd dan wanneer het object nagenoeg schoon is.

6.5 RUIMTE

Na de data-cleaning is uiteindelijk één type ruimte overgebleven waarop een valide analyse uitgevoerd kan worden, namelijk de toiletruimtes. Deze taak is voor jongeren 50 keer en voor ouderen 26 keer gemeten (zie Tabel 14). Alleen de metingen van de universiteiten zijn hierbij meegenomen omdat de toiletten in de verzorgingshuizen regelmatig anders ingericht waren. Jongeren deden gemiddeld 445,6 seconden over het schoonmaken van een toiletruimte. Dit tegenover 402,2 seconden voor de oudere groep (zie Tabel 15).

Tabel 14. Verdeling van het aantal keer schoonmaken van een toiletruimte tussen medewerkers van 25-45 jaar (jongere groep) en medewerkers van 50+ jaar (oudere groep)

	Jongeren	Ouderen
Afnemen spiegel en wasbak	50	26

Tabel 15. Gemiddelde tijdsduur van het schoonmaken van een toiletruimte gemeten tussen medewerkers van 25-45 jaar (jongere groep) en medewerkers van 50+ jaar (oudere groep) in seconden. *Significant bij een grenswaarde van $p < 0,05$

	Jongeren				Ouderen				Sig.
	Gem.	Min.	Max.	Std. Dev.	Gem.	Min.	Max.	Std. Dev.	
Afnemen spiegel en wasbak	445,6	51	1247	273,8	402,2	62	1165	249,5	

De tijd die nodig is om de verschillende clusterruimtes schoon te maken verschilt niet significant tussen jongeren- en ouderen deelnemers. Dit ondanks dat oudere deelnemers significant sneller waren dan jongere deelnemers op enkele individuele taken. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat er een verschil zit in hoe beide groepen de werkzaamheden binnen ruimtes indelen. Er kan bijvoorbeeld een verschil zitten in hoe frequent ze bepaalde taken uitvoeren per ruimte, aangezien geobserveerd is dat deelnemers dit naar eigen inzicht kunnen bepalen. Hierdoor valt de uiteindelijke duur van de schoonmaaktaken per ruimte hoger of lager uit. De verzamelde data kunnen dit echter niet bevestigen.

De spreiding van het benodigde aantal seconden van de toiletruimtes is, net als per taak, voor beide groepen groot (zie de kolom Std. Dev. in Tabel 15). Deze grote variantie kan het gemiddelde aantal seconden beïnvloed hebben. Dat de variantie bij ruimtes ook groot is versterkt de veronderstelling dat de benodigde tijdsduur per taak, en dus ook ruimte, sterk afhankelijk is van de grote en de staat van het object.

6.6 DEELCONCLUSIE

In deze deelrapportage binnen het onderzoek naar de oplopende leeftijd in de Schoonmaak- en glazenwassers branche zijn de bevindingen van de tijdsstudie uiteengezet. Oudere deelnemers hebben significant minder tijd nodig voor het uitvoeren van vier taken (dweilen, stofzuigen, toilet schoonmaken en vegen met de handveger) tijdens de tijdsstudie. Dit gaat tegen de aanname in dat oudere deelnemers, als gevolg van lichamelijk achteruitgang, langer nodig hebben voor hun taken, en daarmee minder productief zijn. Het optreden van een HWE en de mogelijkheid om sneller te werken door ervaring en routine zijn hier mogelijke verklaringen voor. Bij bestudering van de metingen van de overige vier taken en de toiletruimtes is geen significant verschil gevonden. Daarnaast zijn er geen (grote) verschillen te onderscheiden in de verdeling tussen primaire, secundaire en tertiaire taken tussen jongeren en ouderen. Als gevolg hiervan kan de aanname dat ouderen meer tijd nodig hebben voor hun taken, en daarmee minder productief zijn, dan jongeren niet bevestigd worden. Dit komt overeen met de tendens in de focusgroepen. Dat ouderen sneller zijn dan jongeren kan, als gevolg van de wisselende significantie, eveneens niet bevestigd worden.

Het aantal seconden per taak en clusterruimte varieert daarnaast sterk per individuele meting. Dit kan verklaard worden door de observatie dat de duur van een taak sterk beïnvloed wordt door de grote van het schoon te maken object en de staat van het object. Dit bevestigt nogmaals het belang van het in acht nemen van de grote en staat van objecten tijdens aanbestedingstrajecten en de uitvoer hiervan.

Déhora wijst erop dat ondanks de valide opzet van de tijdstudie een aantal zaken de betrouwbaarheid van de resultaten beïnvloed kunnen hebben. Ten eerste zijn 15 deelnemers slechts een heel klein deel van de gehele Schoonmaak- en Glazenwassersbranche en heeft de tijdstudie enkel in de 'algemene schoonmaak licht' plaatsgevonden. Hierdoor kan een vertekend beeld van de gehele branche zijn ontstaan en zijn de resultaten slechts in beperkte mate

generaliseerbaar. Binnen de huidige scope en onderzoeksopzet was het echter niet mogelijk meer deelnemers te verkrijgen. Daarnaast kan het spreiden van de 15 deelnemers over de verschillende sub sectoren ervoor gezorgd hebben dat de metingen niet vergelijkbaar zijn. Desondanks is Déhora ervan overtuigd dat de 2496 individuele taken en goed indicatie hebben gegeven waarop vervolgonderzoek verder kan bouwen. Ten tweede dient opgemerkt te worden dat de oudere deelnemers in dit onderzoek zich nog gezond voelden. Hierdoor kan het zijn dat de resultaten van de tijdstudie het gevolg zijn van het HWE. De mogelijkheden om met medewerkers met een slechte gezondheid mee te lopen was echter beperkt omdat deze vaak al uitgetreden zijn en Déhora geen vrije keuze had in de deelnemers aan het onderzoek. Tevens kan niet uitgesloten worden dat deelnemers naast het schoonmaakwerk een tweede baan hadden. Dit heeft hun vermoeidheid voor de start van de metingen kunnen beïnvloeden. Hoewel dit tijdens de focusgroepen en gespreken tijdens de tijdstudie niet naar voren is gekomen, kan dit niet uitgesloten worden. Ten derde kan door de grote variantie in de tijdsduur per taak en ruimte, als gevolg van het aantal, de grote en de staat van de objecten, een vertekend beeld zijn ontstaan omtrent de gemiddelde van beide groepen. Een gecontroleerd experiment waarin voor elke meting dezelfde omstandigheden gecreëerd worden kan hier een oplossing voor zijn geweest. De realiteit is echter dat de wisselende staat van objecten bij de aard van het schoonmaakwerk hoort. De metingen uitvoeren in een gecontroleerde omgeving had dan ook naar ons inzien de validiteit van de metingen niet verbeterd. De statistische uitschieters (zie Bijlage III en IV) in de data kunnen ook het gemiddelde beïnvloed hebben. Omdat deze uitschieters echter bij de aard van het arbeid horen zal het verwijderen van de uitschieters de validiteit van de meting enkel verminderen. Als laatste zijn de metingen uitgevoerd door verschillende consultants waardoor enige mate van *observer bias* kan zijn ontstaan. Door goed de manier van metingen met elkaar door te nemen en te oefenen is getracht dit zoveel mogelijk te voorkomen. Dat enige *observer bias* echter heeft opgetreden kan niet uitgesloten worden.

Desondanks is Déhora van mening dat dit onderzoek op zo'n valide mogelijke wijze is uitgevoerd. De conclusie dat er geen eenduidig verschil is in productiviteit tussen jongeren en ouderen binnen dit onderzoek moet echter wel als indicatie gezien worden. Vervolgonderzoek zal de gevonden resultaten daarom verder moeten bevestigen. Deze conclusie zal dan ook meegenomen worden in ons uiteindelijke advies.

7. EINDCONCLUSIE

Het doel van dit onderzoek is het toetsen van een mogelijk verband tussen de oplopende leeftijd, werklast en productiviteit in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche, aan de hand van de volgende hoofdvragen:

- In hoeverre ervaren medewerkers in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche een grotere werklast naarmate zij ouder worden, en welke gevolgen heeft dit voor de productiviteit van de medewerkers?
- In hoeverre leidt de oplopende leeftijd in de schoonmaaksector in algemene zin tot een lagere productiviteit en hoe is dit te kwantificeren?
- Indien van toepassing: Op welke wijze kan bij een aanbesteding/contractwisseling op een goede wijze rekening worden gehouden met een eventueel verminderde productiviteit zonder dat de werklast toeneemt?

In het onderzoek van Déhora zijn verschillende stappen genomen om tot beantwoording van deze vragen te komen (zie §1.1).

De werklast in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche kan omschreven worden als hoog. Werk-gerelateerde factoren zoals het grote aantal repeterende handelingen, hoge taakfrequentie en tijdsdruk dragen hier sterk aan bij. Fysische omstandigheden als de inrichting van ruimtes en weersomstandigheden kunnen dit verzwaren. Daarnaast dragen organisatorische factoren zoals scherpe prestatienormen, geringe aanwezigheid van en communicatie met leidinggevende en het rooster bij aan de hoge werklast. Vanuit een theoretisch perspectief kunnen oudere medewerkers, als gevolg van een verminderde belastbaarheid, de werklast als zwaarder ervaren dan jongere medewerkers. Dit beeld wordt deels bevestigd in de focusgroepen (§4.3). De resultaten van de vragenlijst laten echter geen significant verschil zien.

De zwaarder ervaren werklast kan, via een grotere hoeveelheid klachten, duiden op een verminderde productiviteit. De deelnemers aan de focusgroepen en de vragenlijst geven echter aan niet te ervaren dat oudere medewerkers minder productief zijn dan jongere medewerkers. Dit beeld wordt tevens bevestigd door de resultaten van de tijdstudie waarin geen eenduidig verschil in productiviteit tussen jongere en oudere medewerkers is gevonden. Oudere medewerkers waren zelfs op bepaalde taken sneller en daarmee productiever. Hoewel oudere medewerkers meer klachten ervaren, kan als gevolg van deze bevindingen de veronderstelling

dat oudere medewerkers in Schoonmaak- en Glazenwassersbranche minder productief zijn dan jongere medewerkers niet bevestigd worden. Er is op basis van de resultaten uit dit onderzoek dan ook niet te concluderen dat de oplopende leeftijd binnen de branche leidt tot een algeheel lagere productiviteit. Er is dan ook geen aanleiding om binnen aanbestedingstrajecten of contractwisselingen rekening te houden met verminderde productiviteit op grond van de leeftijd.

Het onderzoek wijst er wel op dat de algehele werklast binnen de Schoonmaak- en glazenwassersbranche hoog is. Hierdoor kan de productiviteit, ongeacht leeftijd, afnemen binnen de branche. Om de branche gezond en duurzaam te houden moet deze werklast verlaagd worden. Déhora voorziet daarom een aantal belangrijke aanbevelingen om de werklast, productiviteit en aanbestedingstraject in zijn geheel te verbeteren. Deze aanbevelingen staan in hoofdstuk 9 beschreven.

8. DISCUSSIE

De resultaten uit dit onderzoek zijn voortgekomen uit een gedegen en valide onderzoek. Desondanks kunnen enkele zaken de resultaten van dit onderzoek beïnvloed hebben. Ten eerste vormen de deelnemers aan de roosteranalyse en tijdstudie slechts een klein deel van een zeer grote branche. Hierdoor kan niet uitgesloten worden dat de resultaten in deze onderzoeken een vertekend beeld geven van de gehele populatie. Dit doet de vraag rijzen of het verwerpen van de veronderstelling dat ouderen minder productief zijn dan jongeren wel terecht is. Déhora is zich hiervan bewust maar vindt in de andere delen van dit onderzoek, bijvoorbeeld de focusgroepen, geen gegronde redenen om de veronderstelling te bevestigen. Om deze reden zijn er geen aanbevelingen gedaan die gebaseerd zijn op een leeftijdsverschil in productiviteit.

Binnen de focusgroepen is daarnaast, ondanks het relatief kleine aantal deelnemers, wel saturatie, ofwel het niet meer voordoen van nieuwe informatie, bereikt. Het is dan ook aannemelijk dat de ervaringen van de deelnemers aan de focusgroepen gedeeld worden door de rest van de branche. De conclusie dat de ervaren werklast, ongeacht leeftijd, hoog is en kan leiden tot fysieke klachten kan daarom wel over de gehele branche gesteld worden. Aanbevelingen in dit onderzoek zullen zich dan ook op de algehele werklast richten.

Ten tweede kan niet worden uitgesloten dat het *Healthy Worker Effect* van invloed is geweest op de resultaten van dit onderzoek. De deelnemers aan dit onderzoek zijn, behalve bij de focusgroep onder oud-medewerkers, namelijk voorgedragen door hun werkgevers. Het feit dat de deelnemers nog werkzaam zijn in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche duidt erop dat de gezondheid en belastbaarheid van de deelnemers nog voldoende is (in ieder geval om niet uit dienst te zijn). Hierdoor kan het zijn dat er binnen de deelnemers aan dit onderzoek een ondervertegenwoordiging van medewerkers met een slechte gezondheid en lage belastbaarheid is ontstaan. Ondanks dat getracht is om de werkgevers een zo representatieve groep te laten aanleveren, heeft Déhora niet genoeg invloed op de deelnemers kunnen hebben om het *HWE* uit te sluiten. De resultaten van dit onderzoek geven Déhora echter goede inzichten in de nog werkende populatie.

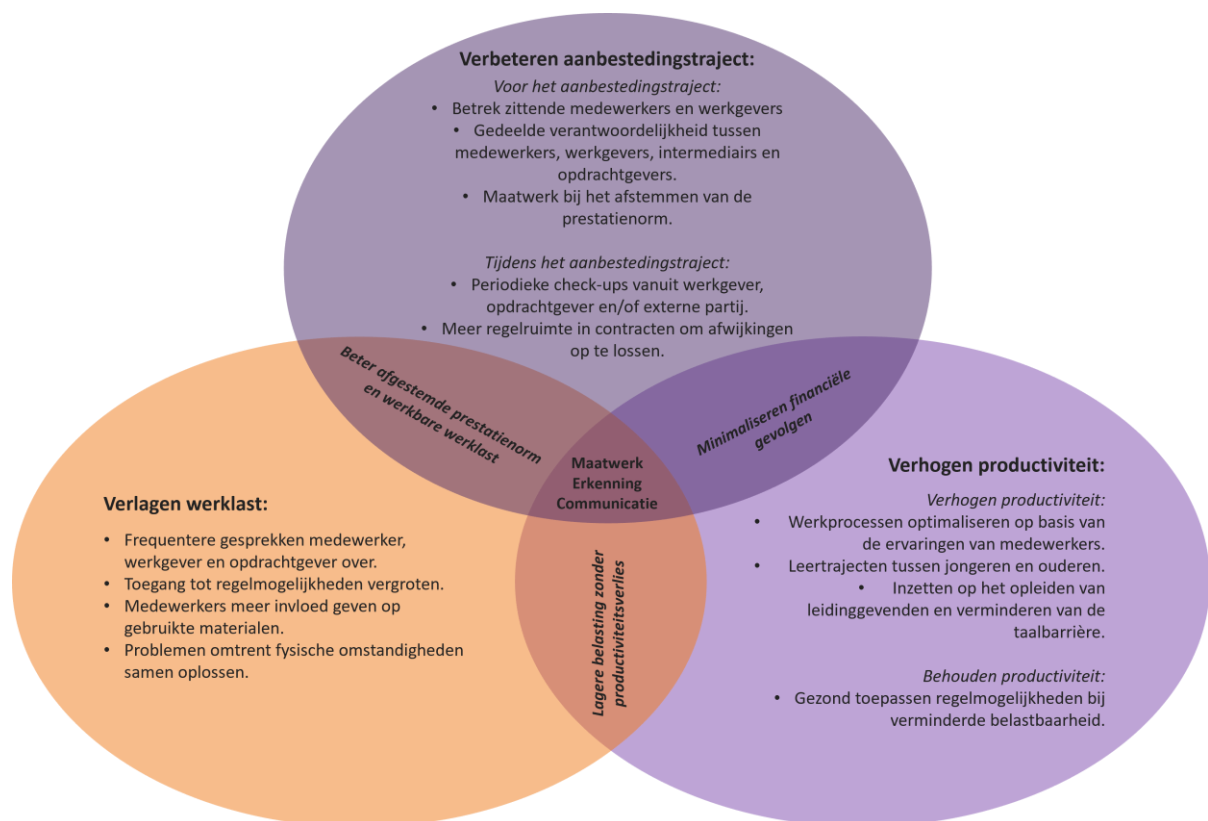
Als laatste is in dit onderzoek de verminderde productiviteit als gevolg van ziekteverzuim niet meegenomen. Het is dan ook mogelijk dat ondanks het niet vinden van een verschil in productiviteit tijdens werkzaamheden, er wel degelijk een verschil kan zijn in de frequentie en duur van verzuim naarmate de leeftijd stijgt. Het kwantificeren van productiviteit als benodigde

tijd voor een taak, ten opzichte van de tijd die hiervoor gegeven wordt, past naar ons inzien echter het beste bij de gestelde hoofdvragen.

Déhora is er, ondanks bovengenoemde zaken, van overtuigd dat het onderzoek gedegen is uitgevoerd. Hoewel de conclusies omtrent een leeftijdseffect op productiviteit niet branchebreed getrokken kunnen worden, geven de overige onderdelen van dit onderzoek belangrijke inzichten in de werklust binnen de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche. Deze inzichten vormen de basis van de aanbevelingen in het volgende hoofdstuk (hoofdstuk 9, advies vervolgstappen).

9. ADVIES VERVOLGSTAPPEN

Dit onderzoek heeft de veronderstelling dat er verschil bestaat in productiviteit tussen jongere en oudere medewerkers in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche, niet kunnen bevestigen. Wel kan de conclusie getrokken worden dat de werklust in de gehele branche hoog is. Hierdoor zijn maatregelen die de werklust in zijn geheel (dus voor alle leeftijdsgroepen) verlagen op zijn plaats. Deze mogelijke maatregelen zijn tijdens het 'congres oplopende leeftijd' voorgelegd aan de aanwezigen en vervolgens bediscussieerd in subgroepen. De belangrijkste inzichten waarover consensus bestond zijn verwerkt in deze aanbevelingen. Deze aanbevelingen vallen deels samen met al eerder gedane aanbevelingen die ook in de CAO terugkomen. Het feit dat ze, wederom, terugkomen in deze rapportage kan ze kracht bij zetten en de urgentie onderstrepen om ermee aan de slag te gaan in plaats van ze slechts te onderschrijven. In het nu volgende hoofdstuk zal Déhora haar aanbeveling omtrent de werklust verlagende maatregelen uiteenzetten. Déhora adviseert maatregelen te nemen op drie verschillende, maar aan elkaar gerelateerde, vlakken: het verbeteren van het aanbestedingstraject, de verlagen van de werklust en het behouden/verhogen van productiviteit.



Figuur 1. Samenvatting van adviezen naar aanleiding van het onderzoek 'Oplopende leeftijd' in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche

De algemene deler binnen deze vlakken is een behoefte aan verbeterde communicatie met medewerkers, meer erkenning voor hun problemen/werkzaamheden en, boven alles, maatwerk. De ‘gemiddelde schoonmaker’, waar veel beleid op geënt is, bestaat namelijk niet. Elke schoonmaker heeft andere normen en waarden, problemen, behoeften en potentieel. Enkel algemene oplossingen bieden laat dit potentieel onbenut. Maatwerk leveren is dan ook essentieel voor het verlagen van de werklast binnen de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche. Déhora beveelt daarom aan de communicatie tussen medewerkers, leidinggevenden, werkgevers en opdrachtgevers te verbeteren door middel van het schenken van aandacht aan de volgende punten:

- **Verhoog de frequentie van gesprekken met medewerkers.** Momenteel staat in de cao vastgelegd dat werkgevers/leidinggevende verplicht zijn één gesprek per jaar met hun medewerkers te houden. Deze gesprekken vinden in de praktijk geregeld niet plaats. Déhora ziet het frequenter – bijvoorbeeld op kwartaalbasis – houden van gesprekken met medewerkers als essentieel onderdeel van het verlagen van de werklast. Hierdoor kunnen eventuele moeilijkheden op de werkvloer omtrent de werkzaamheden, fysische omstandigheden en gezondheid bijvoorbeeld eerder aan het licht komen. Eventuele maatregelen kunnen dan genomen worden voordat deze vraagstukken daadwerkelijk problemen veroorzaken.
- **Betrek de persoonlijk situatie binnen het gesprek.** De gesprekken dienen niet uitsluitend over problemen met de werkzaamheden te gaan. Het kan voor medewerkers zeer behulpzaam zijn om over persoonlijke kwesties te praten die, weliswaar buiten de werktijden vallen, maar het werk wel beïnvloeden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan situaties waarin de werktijden niet aansluiten bij de zorgtaken van de medewerker. Hier kan vervolgens een oplossing voor worden gezocht. Het scheppen van een band met de medewerker, door vaker een persoonlijk gesprek te voeren, kan de medewerkers eerder doen neigen dit soort problemen bespreekbaar te maken.
- **Creëer een veilige omgeving.** Déhora is er tijdens het congres op gewezen dat, mede door de verschillende culturen binnen de branche, een eventuele angstcultuur en taal- en/of cultuurbarrière het medewerkers lastig kan maken om eerlijk te zijn tijdens dit soort gesprekken. Door vaker “echte” gesprekken te voeren en mogelijk een tolk, familielid of vertrouwde collega bij de gesprekken te betrekken kunnen, naar Déhora’s inzien, deze barrières weggenomen worden. Dit vergroot de mogelijkheid tot een eerlijk en open gesprek.

- **Maak duidelijk afspraken, kom deze na en stel doelen.** Het houden van frequentere gesprekken is op zichzelf een goed streven. Als er echter uit deze gesprekken geen duidelijke afspraken voortkomen zal de impact beperkt zijn. Naar Déhora's ervaring kan het introduceren van een PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act) in de gesprekken het maken en nakomen van afspraken waarborgen. De medewerkers en werkgever/leidinggevende stellen hierbij tijdens de gesprekken een plan op, bijvoorbeeld omtrent het hebben van meer invloed op taken. Het is na het opstellen van het plan dan ook de verantwoordelijkheid van zowel de werkgever/leidinggevende als de medewerker om zich aan de afspraken in dit plan te houden. Dit plan wordt vervolgens ten uitvoer gebracht, waarna in het eerstvolgende gesprek gecontroleerd kan worden of de afspraken in het plan zijn nagekomen. Op deze manier kan gewaarborgd worden dat afspraken gemaakt en nagekomen worden. Daarnaast geeft het opstellen van een plan zowel de medewerker als de werkgever/leidinggevende houvast wanneer afspraken niet nagekomen worden. Hierdoor ontstaat een gedeelde verantwoordelijkheid tussen de medewerker en werkgever/leidinggevende omtrent de afspraken.

9.1 VERBETEREN VAN HET AANBESTEDINGSTRAJECT

De gevraagde productiviteit binnen de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche wordt uitgedrukt in de prestatienorm. Deze prestatienorm wordt tijdens het aanbestedingstraject vastgesteld aan de hand van de kenmerken van de ruimte (aantal vierkante meters, materialen etc.), welke objecten zich in de ruimte bevinden en welke handelingen bij het schoonmaken van de ruimte verricht moeten worden. De prestatienorm is gezien de grote concurrentie en krappe financiële marges vaak scherp. Medewerkers ervaren daarnaast dat de prestatienorm niet altijd aansluit bij de realiteit, bijvoorbeeld door extra objecten in een ruimte, maar ook de fysische indeling van de ruimtes waardoor de handelingen bij het schoonmaken bemoeilijkt worden.

Hierdoor ontstaat een kloof tussen de vastgestelde prestatienorm en de daadwerkelijke werkzaamheden, met een verhoging van tijdsdruk en productiviteits tot gevolg. De kloof tussen de prestatienorm en daadwerkelijke werkzaamheden levert volgens de medewerkers in dit onderzoek een grote bijdrage aan de ervaren werklust. Déhora doet een aantal aanbevelingen waardoor de prestatienorm zorgvuldiger kan worden vastgesteld en de kloof tussen prestatienorm en daadwerkelijke werkzaamheden verkleind kan worden:

- **Betrek zittende medewerkers en werkgevers meer in nieuwe aanbestedingstrajecten.** Momenteel hebben medewerkers geen of slechts een geringe rol in aanbestedingstrajecten. Zittende medewerkers hebben echter een schat aan ervaring met betrekking tot de schoon te maken locatie. Medewerkers weten bijvoorbeeld precies welke ruimtes frequenter schoongemaakt dienen te worden, welke fysieke elementen de werkzaamheden bemoeilijken en welke informele taken/objecten toegevoegd zijn aan de werkzaamheden. Ook kunnen ze meer persoonlijke problemen aankaarten, zoals bijvoorbeeld problemen met de gebruikers van een object, waardoor de menselijke maat een grotere rol kan spelen in de aanbestedingstrajecten. Het meenemen van deze ervaringen kan helpen bij het afstemmen van de uitvraag in nieuwe aanbestedingen. Déhora beveelt dan ook aan dat voor de start van een nieuwe aanbesteding de zittende medewerkers, zittende werkgever (bijvoorbeeld de directe leidinggevende) en de opdrachtgever het gesprek aangaan over bovengenoemde zaken om tot een realistische prestatienorm te komen.
- **Gedeelde verantwoordelijkheid tussen medewerkers, werkgevers, intermediairs en opdrachtgevers.** Elk van de genoemde partijen heeft een belangrijke rol en verantwoordelijkheid bij het waarborgen van een juiste afstemming in het aanbestedingstraject. Van de opdrachtgever kan verwacht worden dat deze een correct overzicht levert van de objecten en de werkzame populatie, de werkgever dat deze een eerlijke aanbidding doet en de intermediair dat deze een gedegen, onafhankelijk advies geeft. Medewerkers hebben hierbij de verantwoordelijkheid om eerlijke feedback te geven over de werkzaamheden en eventuele problemen die ze (hebben) ervaren. Als (een van) de partijen deze verantwoordelijkheid niet neemt kan een onrealistische prestatienorm ontstaan. De gedeelde verantwoordelijkheid bewerkstelligen vergt een (nog) grotere bewustwording van de onhoudbaarheid van de huidige situatie in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche. Het doorgaan met de 'race-to-the-bottom' door winstbejag en bezuinigingen zal de medewerkers alleen maar verder uitputten, met lage retentie tot gevolg. Gesprekken met medewerkers en initiatieven vanuit organisaties als de Code Schoonmaak en de RAS kunnen bijdragen aan de vergroting van de bewustwording hierover.
- **Afstemmen binnen een aanbestedingstraject is maatwerk.** Uit gesprekken met betrokkenen uit de branche is gebleken dat bij sommige partijen de wens bestaat om het afstemmen van de prestatienorm en andere zaken in het aanbestedingstraject sterk te standaardiseren. Volgens Déhora is dit een beweging in de verkeerde richting. Net als dat er geen 'gemiddelde' schoonmaker is, is er ook geen 'gemiddelde' ruimte, object of

populatie van gebruikers. Maatwerk, door elke locatie individueel te beoordelen, is hierbij op zijn plaats. Déhora is zich ervan bewust dat het aflopen van elke locatie, en het hierbij registreren van alle afwijkingen, niet altijd tot de mogelijkheden behoort. Het betrekken van (de ervaringen van) zittende medewerkers in nieuwe aanbestedingstrajecten is bijvoorbeeld een minder tijdrovende optie.

De bovenstaande aanbevelingen kunnen de kloof tussen de afspraken uit het aanbestedingstraject en de werkelijke werkzaamheden verkleinen. De kans blijft echter bestaan dat, ondanks de beste intenties van alle partijen, er een verschil blijft bestaan tussen de afspraken in het aanbestedingstraject en de realiteit. De volgende aanbevelingen dienen om tijdens de uitvoering van de aanbesteding dit verschil te verminderen:

- **Periodieke check-ups vanuit de werkgever en opdrachtgever tijdens het uitvoeren van de aanbesteding.** Tijdens het uitvoeren van de aanbesteding kan het voorkomen dat de indeling van ruimtes verandert, de staat van objecten wijzigt door gebruik en extra informele taken zijn toegevoegd aan de werkzaamheden. Hierdoor kan het volume van de werkelijke werkzaamheden groter zijn dan de afgesproken prestatienorm. Daarnaast kan het voorkomen dat de populatie anders – bijvoorbeeld minder belastbaar - is dan tijdens het aanbestedingstraject werd verwacht. Indien de werkgever en opdrachtgever niet in gesprek gaan met, of fysiek op locatie komen bij, desbetreffende medewerkers kan de onjuiste afstemming met de werkelijkheid onopgemerkt blijven. Déhora beveelt daarom aan om naar aanleiding van elke aanbesteding periodiek, bij uitvoering van het werk, een check-up te houden met de medewerkers. Deze check-up is bij voorkeur fysiek. Hierbij kan gekeken worden of de fysische omstandigheden overeenkomen met de beschrijving in de aanbesteding, er extra taken zijn toegevoegd en/of de medewerkers (algemene) klachten hebben.. Zodoende kan men blijven toetsen of er voldoende rekening is gehouden met afwijkende omstandigheden in het aanbestedingstraject.
- **Periodieke check-ups vanuit een externe partij tijdens het uitvoeren van de aanbesteding.** Voor de juiste werking van de periodieke check-ups door de werkgever en opdrachtgever is het belangrijk dat beide partijen verantwoordelijkheid nemen voor de werklust. Déhora is zich ervan bewust dat dit mogelijk, als gevolg van bijvoorbeeld financiële overwegingen, niet in alle situaties het geval is. Om hierop te controleren beveelt Déhora, naast de check-ups vanuit de werkgever en opdrachtgever, aan om onafhankelijke check-ups te introduceren binnen de branche. Deze check-ups kunnen

in het werkveld van de intermediairs vallen. Intermediairs worden echter vanuit de betrokken partijen betaald. Hierdoor kan hun onafhankelijkheid niet altijd gegarandeerd worden. Een nieuwe onafhankelijke externe partij kan passender zijn.

- **Vergroting van de regelruimte binnen contracten.** Indien bij de periodieke check-ups afwijkingen worden gevonden, is het belangrijk deze zo snel mogelijk op te lossen. Omdat er richtlijnen en beperkingen zijn waardoor er niet onbeperkt gewijzigd mag worden in een contract, moet dit juist aan de voorkant (lees: tijdens de aanbesteding) ondervangen worden. Déhora beveelt daarom aan meer rekening te houden met eventuele regelruimte binnen het aanbestedingstraject met als doel het verkleinen van de kloof tussen de afspraken in de aanbesteding en de daadwerkelijke werkzaamheden. Ook wanneer bijvoorbeeld de werkzame populatie niet overeenkomt met de verwachtingen in het aanbestedingstraject en zodoende de productiviteit niet gehaald wordt, kan deze ruimte soelaas bieden.

9.2 VERLAGEN VAN DE WERKLAST

Een juist afgestemde prestatienorm kan de tijdsdruk binnen de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche verminderen en daarmee de werklast verlagen. Dit neemt echter niet weg dat als gevolg van een grote hoeveelheid repeterende bewegingen en ergonomisch zware houdingen de werklast in Schoonmaak- en Glazenwassersbranche hoog blijft. Geringe toegang tot regelmogelijkheden, ontoereikende fysieke omstandigheden en zware materialen dragen hier verder aan bij.

De werklast in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche op een houdbaar niveau krijgen behoeft verbetering op bovengenoemde zaken. Communicatie, erkenning van problemen en maatwerk spelen hier een belangrijke rol in. Zoals eerder benoemd vinden gesprekken tussen medewerkers, werkgever en opdrachtgever slechts in geringe mate plaats. Déhora voorziet dat door frequenter in gesprek met elkaar te gaan, problemen omtrent het werk eerder aan het licht komen. Maatregelen omtrent deze problemen kunnen de werklast verlichten. Déhora beveelt daarom aan:

- **De toegang tot regelmogelijkheden te vergroten.** Verschillende onderdelen van dit onderzoek hebben uitgewezen dat de toegang tot regelmogelijkheden binnen de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche gering is. De geringe aanwezigheid van

leidinggeevenden en taalbarrières spelen hier een belangrijke rol in. Als gevolg van de geringe toegang tot regelmogelijkheden, krijgen medewerkers weinig kans om de werklast voor henzelf te verlichten. Déhora is ervan overtuigd dat vaker in gesprek gaan met medewerkers bedrijven beter in staat stelt de juiste regelmogelijkheden voor hun medewerkers te faciliteren. Denk hierbij aan het beter afstemmen van taakroulatie, -volgorde en -uitvoering, op de behoeften van de individuele medewerker. Hierdoor kunnen negatieve effecten van bijvoorbeeld taak gerelateerd factoren verkleind worden. Regelmogelijkheden hoeven daarnaast ook niet altijd taak gerelateerd te zijn. Heeft een medewerker bijvoorbeeld jonge kinderen, dan kunnen de werkgever en opdrachtgever samen kijken of de werktijden aangepast kunnen worden zodat de mogelijkheid tot het verrichten van zorgtaken vergroot wordt. Dit verkleint de mentale en sociale belasting van de medewerker. Extra regelruimte binnen contracten kan hierbij helpen.

- **Medewerkers meer invloed op de gebruikte materialen te geven.** Materialen worden vaak toegewezen door de werkgever, en medewerkers hebben hier weinig invloed op. Ondanks de beste bedoelingen van werkgevers ondervinden medewerkers geregeld fysieke klachten als gevolg van de gebruikte materialen (zie §4.2). Werkgevers en opdrachtgevers kunnen tijdens de voorgestelde gesprekken meer aandacht besteden aan mogelijke problemen die medewerkers ondervinden omtrent het gebruik van materialen. Klachten veroorzakende materialen, zoals bepaalde spuitflessen die gebruikt werden tijdens de tijdstudie, kunnen dan vervangen worden voordat ze fysieke klachten veroorzaken. Dit kan de werklast verlichten en de fysieke gezondheid van de medewerkers kunnen bevorderen. Tevens kan bij het aankoop- en implementatieproces van nieuwe materialen het advies van medewerkers waardevol zijn.
- **Problemen omtrent fysieke omstandigheden gezamenlijk op te lossen.** Medewerkers ervaren dat fysieke omstandigheden als de slechte staat van objecten, lastig te bereiken plekken en onaangename temperaturen de werklast verhogen (zie §4.4). Werkgevers en opdrachtgevers kunnen tijdens de frequentere gesprekken meer aandacht besteden aan de fysieke omstandigheden op de desbetreffende locatie. Klaagt de medewerker bijvoorbeeld over lage rugklachten omdat hij/zij bij elk bureau moet bukken om de prullenbak te legen, kunnen de werkgever en opdrachtgever in gesprek gaan met de gebruiker van het gebouw om centrale prullenbakken te plaatsen. Dergelijke maatregelen kunnen de werklast verlagen.

9.3 BEHOUDEN OF VERHOGEN VAN DE PRODUCTIVITEIT

Bovengenoemde aanbevelingen kunnen de werklust binnen de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche verminderen en het minder belastend maken voor medewerkers om de prestatienorm te halen. Déhora is zich er echter van bewust dat er voor bedrijven – vanuit contractuele, praktische en/of financiële overwegingen – niet altijd genoeg ruimte is om dergelijke maatregelen toe te passen.

Een andere manier om medewerkers beter in staat te stellen de prestatienorm te halen is het verhogen van de productiviteit. Déhora doelt hiermee niet op het verminderen van de tijd die medewerkers voor taken krijgen, maar op het makkelijker maken om de taken uit te voeren. Déhora beveelt hierbij aan om:

- **Werkprocessen te optimaliseren op basis van de ervaring van medewerkers.** Schoonmaken is in veel gevallen zeer routinematig werk. Tijdens de tijdstudie is geobserveerd dat niet elke medewerker dezelfde routine volgt, met mogelijke inefficiëntie tot gevolg (zie §6.2). Een optimale afstemming van taken kan de productiviteit bevorderen. Déhora beveelt daarom aan om in samenwerking met (ervaren) medewerkers de mogelijkheden tot procesoptimalisatie te onderzoeken. Er kan bijvoorbeeld gekeken worden wat de optimale manier is om, bijvoorbeeld een verpleeghuis, schoon te maken; wat is de optimale volgorde van taken per kamer, de optimale plaats van het voorraad hok of de optimale looproute? Hierdoor kan niet alleen substantiële tijds winst geboekt worden, maar kunnen ook handelingen als onnodig lopen, bukken en tillen verminderd worden. Efficiënter, en dus productiever werken, kan dan ook de werklust verminderen.
- **Leertrajecten binnen bedrijven te starten.** Een mogelijke verklaring voor het feit dat er geen verschil in productiviteit tussen jongeren en ouderen is gevonden in dit onderzoek is dat ouderen eventueel productiviteitsverlies kunnen compenseren door hun ervaring en routine (zie §6.4). Ouderen kunnen bijvoorbeeld beter inschatten wanneer taken gedaan of overgeslagen kunnen worden dan jongeren. Dit duidt op een verschil in kennisniveau tussen jongeren en ouderen. Tijdens de focusgroepen is daarbij naar voren gekomen dat er weinig uitwisseling van kennis en ervaringen tussen jongeren en ouderen plaatsvindt. Déhora voorziet dat gezamenlijke leertrajecten de productiviteit en collegialiteit binnen de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche kunnen verhogen. Jongeren kunnen hierbij leren van de ervaringen en routines van oudere

medewerkers terwijl beide groepen beter leren omgaan met de normen, waarden en behoeftes van de andere generatie. Een mogelijk voorbeeld van een leertraject is bijvoorbeeld twee dagen per week werken in gemixte duo's (dus een jonge en een oudere medewerker aan elkaar koppelen).

- **Inzetten op het opleiden van leidinggevenden en verminderen van de taalbarrière.** Taalbarrières en het ontbreken van vaardigheden bij leidinggevenden bemoeilijken de overdracht van informatie binnen de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche. Dit kan mogelijke verbeteringstrajecten binnen de sector frustreren en de productiviteit remmen. Hoewel dergelijke opleidingstrajecten al geregeld ingezet worden, zal de focus hier voorlopig op moeten blijven liggen.
- **Gezond toepassen van regelmogelijkheden bij verminderde belastbaarheid.** In dit onderzoek is geen verschil in productiviteit gevonden naarmate de leeftijd stijgt. Dit resultaat sluit echter niet uit dat een verminderde belastbaarheid, wat zowel bij jongeren als ouderen kan plaatsvinden, wel invloed heeft op de productiviteit. Heeft een medewerker bijvoorbeeld last van zijn schouders, zal hij/zij meer moeite hebben bij het werken boven het hoofd. Deze extra moeite vergt meer tijd en vermindert mogelijk de productiviteit. Een veel voorkomende interventie in dit soort gevallen is het ontlasten van deze medewerkers, en de werkzaamheden beleggen bij gezonde medewerkers. Déhora is van mening dat dergelijke interventies het probleem enkel verplaatsen. De extra belasting kan op de langere termijn namelijk negatieve gevolgen hebben op de gezonde medewerker. Déhora adviseert daarom meer maatwerk te leveren bij het toepassen van regelmogelijkheid in dergelijke situaties. Ga bijvoorbeeld in gesprek met desbetreffende medewerker om te achterhalen wat als zwaar ervaren wordt. Mogelijk komen hier andere opties uit voort dan het afschuiven van de zware taken op andere medewerkers. Hierdoor worden de regelmogelijkheden op een gezonde manier toegepast.

Déhora is van mening dat het implementeren van bovengenoemde aanbevelingen de werklust in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche kan verlichten en de branche aantrekkelijker kan maken voor nieuwe instroom. Om de aanbevelingen te laten slagen zullen alle partijen in de branche echter hun verantwoordelijkheid moeten nemen. Dit onderzoek dient bij te dragen aan de bewustwording hiervan.

10. BRONNEN

- Aittomäki, A., Lahelma, E., Roos, E., Leino-Arjas, P., & Martikainen, P. (2005). Gender differences in the association of age with physical workload and functioning. *Occupational and Environmental Medicine*, 95-100.
- Alavinia, S. M., Molenaar, D., & Burdorf, A. (2009). Productivity Loss in the Workforce: associations with health, work demands, and individual characteristics. *American Journal of Industrial Medicine*, pp. 49-56.
- Andersson, T., Alfredsso, L., Kallberg, H., Zdravkovic, S., & Ahlbom, A. (2005). Calculating measures of biological interaction. *European journal of epidemiology*, 575-579.
- Archangelidi, O., Sathiyajit, S., Consonni, D., Jarvis, D., & Matteis, S. (2021). Cleaning products and respiratory health outcomes in occupational cleaners: a systematic review and meta-analysis. *Occupational and Environmental Medicine*, pp. 604-617.
- Aubert, P., & Crépon, B. (2006). *Age, wage and productivity: firm-level evidence*. Parijs: Discussion Paper INSEE.
- Bitzas, S., Ma, S., Pesanelli, K., & Zaia, A. M. (2022). Risk factors and impacts of slips, trips, and falls in janitorial populations: A literature review. *Applied ergonomics*.
- Blatteis, C., Taylor, N., & Mitchell, D. (2022). *Thermal Physiology: A Worldwide History*.
- Böckerman, P., & Laukkanen, E. (2010). What makes you work while you are sick? Evidence from a survey of workers. *Eur J Public Health*, pp. 43-46.
- Cockburn, I. M., Bailit, H. L., Berndt, E. R., & Finkelstein, S. N. (1999). Loss of work productivity due to illness and medical treatment. *Journal of Occupational Environmental Medicine*, pp. 948-953.
- Crawford, J. O. (2007). The Nordic musculoskeletal questionnaire. *Occupational Medicine*, 300-301.
- Crépon, B., Deniau, N., & Perez-Duarte, S. (2002). *Wages, productivity and worker characteristics. A French perspective*. Paris: National Institute for Statistics and Economic Studies (INSEE): Mimeo.
- David, G. C. (2005). Ergonomic methods for assessing exposure to risk factors for work-related musculoskeletal disorders. *Occupational Medicine*, 190-199.
- De Jonge, J., Van Vegchel, N., Shimazu, A., Schaufeli, W., & Dormann, C. (2010). A Longitudinal Test of the Demand-Control Model Using Specific Job Demands and Specific Job Control. *Int.J. Behav. Med.*, pp. 125-133.
- De Matteis, S., Ronsmans, S., & Nemery, B. (2020). Respiratory health effects of exposure to cleaning products. *Clinics in chest medicine*, pp. 641-650.

- De Troeyer, K., De Man, J., Van de Broek, E., Van Oirbeek, J., Hoet, P., Nemery, B., . . . Ronsmans, S. (2022). Identifying cleaning products associated with short-term work-related respiratory symptoms: A workforce-based study in domestic cleaners. *Environment International*.
- De Zwart, B. C., Broersen, J. P., Frings-Dresen, M. H., & Van Dijk, F. J. (1997). Musculoskeletal complaints in the Netherlands in relation to age, gender and physically demanding work. *Int Arch Occup Environ Health*, pp. 352-360.
- De Zwart, B. C., Frings-Dresen, M. H., & Van Dijk, F. J. (1995). Physical workload and the aging worker: A review of the literature. [Review]. *Int Arch Occup Environ Health* 68, pp. 1-12.
- Foster, J., Smallcombe, J. W., Hodder, S., Jay, O., Flouris, A. D., Nybo, L., & Havenith, G. (2021). An advanced empirical model for quantifying the impact of heat and climate change on human physical work capacity. *International Journal of Biometeorology*, pp. 1215-1229.
- Gamperiene, M., Nygård, J. F., Brage, S., Bjerkedal, T., & Bruusgaard, D. (2003). Duration of employment is not a predictor of disability of cleaners: a longitudinal study. *Scandinavian Journal of Public Health*, pp. 63-68.
- Geuskens, G. A., Hazes, J. M., & Barendregt, P. J. (2008). Predictors of sick leave and reduced productivity at work among persons with early inflammatory joint conditions. *Scandinavian Work Environment Health*, 420-429.
- Göbel, C., & Zwick, T. (2009). Age and Productivity - Evidence from Linked Employer-Employee Data. *ZEW-Centre for European Economic Research Discussion Paper*, pp. 9-20.
- Göbel, C., & Zwick, T. (2012). Age and Productivity: Sector Differences. *De Economist*, pp. 35-57.
- Hægeland, T., & Klette, T. (1999). Do higher wages reflect higher productivity? Education, gender and experience premiums in a matched plant-worker data set. In J. L. Haltiwanger, J. R. Spletzer, J. Theeuwes, & K. Troske, *The Creation and Analysis of Employer-Employee Matched Data* (pp. 231-259). Amsterdam.
- Hart, S. G. (2006). NASA-task load index (NASA-TLX); 20 years later. *Proceedings of the human factors and ergonomics society annual meeting*, 904-908.
- Heaney, C. A., & Israel, B. A. (2008). Social networks and social support. *Health behavior and health education: Theory, research, and practice*.
- Holtermann, A., Blangsted, A. K., Christensen, H., Hansen, K., & Søgaard, K. (2009). What characterizes cleaners sustaining good musculoskeletal health after years with physically heavy work? *International archives of occupational and environmental health*, pp. 1015-1022.
- Ilmakunnas, P., Maliranta, M., & Vainiomäki, J. (2004). The role of employer and employee characteristics for plant productivity. *Journal of Productivity Analysis*, pp. 249-276.
- Ilmarinen, J. (2002). Physical requirements associated with the work of aging workers in the European Union. *Exp Aging Res*, pp. 7-23.

- Ilmarinen, J. (2009). Work ability—a comprehensive concept for occupational health research and prevention. *Scandinavian Journal Work Environmental Health*.
- Ilmarinen, J., Phjonen, T., Punakallio, A., & Louhevaara, V. (1996). Habitual physical activity, psychomotor performance, and older workers. *Nutr Rev*, pp. S44-S52.
- Janssen, P. P., Bakker, A. B., & De Jong, A. (2001). A test and refinement of the Demand-Control-Support Model in the construction industry. *International Journal of Stress Management*, 315-332.
- Jones, B. F. (2005). Age and great invention. *NBER Working Paper*.
- Karthick, S., Kermanshachi, S., Rouhanizadeh, B., & Namian, M. (2021). Short-and Long-Term Health Challenges of Transportation Workforce due to Extreme Weather Conditions. *Tran-SET 2021*, pp. 39-51.
- Kenny, G. P., Groeller, H., McGinn, R., & Flouris, A. D. (2016). Age, human performance, and physical employment standards. *Applied physiology, nutrition, and metabolism*, 92-107.
- Kenny, G. P., Yardley, J. E., Martineau, L., & Jay, O. (2008). Physical work capacity in older adults: Implications for the aging worker. *American Journal of Industrial Medicine*, pp. 610-625.
- Kessler, R. C., Barber, C., Beck, A., Berglund, P., Cleary, P. D., McKenas, D., . . . Bedirhan Ustun, T. (2003). The world health organization health and work performance questionnaire (HPQ). *Journal of occupational and environmental medicine*, 156-174.
- Krause, N., Scherzer, T., & Rugulies, R. (2005). Physical workload, work intensification, and prevalence of pain in low wage workers: Results from a participatory research project with hotel room cleaners in Las Vegas. *American journal of industrial medicine*, pp. 326-337.
- Krzeslo, E., Lebeer, G., & De Troyer, M. (2014). Workers' strategies to cope with increasing deterioration of working conditions in the cleaning sector. *Work*, pp. 463-471.
- Kumar, R., & Kumar, S. (2008). Musculoskeletal risk factors in cleaning occupation—A literature review. *International journal of industrial ergonomics*, pp. 158-170.
- Larose, J., Boulay, P., Sigal, R., Wright, H., & Kenny, G. (2013). Age-related decrements in heat dissipation during physical activity occur as early as the age of 40.
- Lee, W., Lin, J. H., Howard, N., & Bao, S. (2022). Methods for measuring physical workload among commercial cleaners: A scoping review. *International Journal of Industrial Ergonomics*.
- Lehman, H. C. (1953). *Age and Achievement*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Leijten, F. R., Van den Heuvel, S. G., Ybema, J. F., Van der Beek, A. J., Robroek, S. J., & Burdorf, A. (2014). The influence of chronic health problems on work ability and productivity at work: a longitudinal study among older employees. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, pp. 473-482.

- Lin, J. H., Lee, W., Smith, C. K., Yragui, N. L., Foley, M., & Shin, G. (2022). Cleaning in the 21st Century: The musculoskeletal disorders associated with the centuries-old occupation—A literature review. *Applied Ergonomics*.
- Malmberg, B., Lindh, T., & Halvarsson, M. (2008). Productivity Consequences of Workforce Ageing: Stagnation or Horndal Effect? *Population and Development Review*, pp. 238-256.
- Martimo, K. P., Shiri, R., Miranda, H., Ketola, R., Varonen, H., & Viikari-Juntura, E. (2009). Self-reported productivity loss among workers with upper extremity disorders. *Scand J Work Environ Health*, pp. 301-308.
- Mazzeo, R. S. (2000). Current comment: Exercise and the older adult. *American College of Sports Medicine*.
- McCunney, R. (2001). Health and productivity: A role for occupational health professionals. *Journal of Occupational Environmental Medicine*, pp. 30-35.
- Merrill, R. M., Aldana, S. G., Pope, J. E., Anderson, D. R., Coberley, C. R., & Grossmeier, J. J. (2013). Self-rated job performance and absenteeism according to employee engagement, health behaviors, and physical health. *Journal of occupational and environmental medicine*, pp. 10–18.
- Mohren, D. C., Jansen, N. W., & Kant, I. J. (2010). Need for recovery from work in relation to age: a prospective cohort study. *International archives of occupational and environmental health*, 553-561.
- Müller, A., De Lange, A., Weigl, M., Van der Heijden, B., Ackermans, J., & Wilkenloh, J. (2015). Task Performance Among Employees Above Age 65: The Role of Cognitive Functioning and Job Demand-Control. *Work, Aging and Retirement*, pp. 296-308.
- Osczevski, R., & Bluestein, M. (2005). The new wind chill equivalent temperature chart. *Bulletin of the American Meteorological Society*.
- RAS. (2022). Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf CAO 2022-2024.
- Rodahl, K. (2003). Occupational health conditions in extreme environments. *Annals of Occupational Hygiene*, pp. 241-252.
- Schultz, K. S., Wang, M., Crimmins, E. M., & Fisher, G. G. (2010). Age differences in the demand—control model of work stress: An examination of data from 15 European countries. *Journal of Applied Gerontology*, 21-47.
- Sehl, M. E., & Yates, F. E. (2001). Kinetics of human aging: I. Rates of senescence between ages 30 and 70 years in healthy people. *J. Gerontol. Biol. Sci. Med. Sci.*, pp. 198–208.
- Simonton, D. K. (1997). Creative productivity: A predictive and explanatory model of career trajectories and landmarks. *Psychological review*.
- Sink, D. S. (1985). Productivity management: planning, measurement and evaluation, control and improvement. New York: Wiley.

- Skirbekk, V. (2004). Age and individual productivity: A literature survey. *Vienna yearbook of population research*, 133-153.
- Skirbekk, V. (2008). Age and Productivity Capacity: Descriptions, Causes and Policy. *Ageing Horizons*, pp. 4-12.
- SPDI. (2023). Sectoranalyse Raad voor Arbeidsverhoudingen Schoonmaak- en Glazenwassersbranche.
- Spielholz, B., Silverstein, B., Morgan, M., Checkoway, H., & Kaufman, J. (2001). Comparison of self-report, video observation and direct measurement methods for upper extremity musculoskeletal disorder physical risk factors. *Ergonomics*, 588-613.
- Teran, S., & Van Dommelen-Gonzalez, E. (2017). Excessive Workload in the Janitorial Industry-an Emerging Health and Safety Concern. *Berkeley, CA: Labor Occupational Health Program—University of California, Berkeley*.
- Torgén, M. (2016). Physiological ageing—physical capacity and occupational performance. *Healthy workplaces for women and men of all ages*, 75-85.
- Van de Kraats, W. J. (2022). *Warmte op de werkvloer*. Opgehaald van LMI Lucht en Milieu issues: <https://www.lmilucht.nl/blog/warmte-op-de-werkvloer/>
- Van den Berg, T. I., Robroek, S. J., Plat, J. F., Koopmanschap, M. A., & Burdorf, A. (2011). The importance of job control for workers with decreased work ability to remain productive at work. *International archives of occupational and environmental health*, pp. 705-712.
- Van den Heuvel, S. G., Geuskens, G. A., Hooftman, W. E., Koppes, L. L., & Van den Bossche, S. N. (2010). Productivity loss at work; health-related and work-related factors. *Journal of occupational rehabilitation*, 331-339.
- van Ours, J. C., & Stoeldraijer, L. (2010). Age, wage and productivity.
- Vanni, K., Virtanen, P., Luukkaala, T., & Nygård, C. H. (2012). Relationship between perceived work ability and productivity loss. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, pp. 299-309.
- Yang, T., Shen, Y. M., Zhu, M., Liu, Y., Deng, J., Chen, Q., & See, L. C. (2016). Effects of co-worker and supervisor support on job stress and presenteeism in an aging workforce: a structural equation modelling approach. *International journal of environmental research and public health*, 72.
- Zock, J. P. (2005). World at work: cleaners. *Occupational and environmental medicine*, pp. 581-584.

Bijlage I. INTERVIEWGIDS EXPERT INTERVIEWS

1. Algemeen

- Kan je kort wat vertellen over jouw werk en hoe dit verband houdt met de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche?
- Hoe denk je over de relevantie van dit onderzoek?
- Wat is jouw beeld bij de gezondheid van medewerkers binnen de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche?
 - o *Eventueel in vergelijking met andere branches:* Merk je verschil in de gezondheid van medewerkers met oplopende leeftijd?

2. Belastbaarheid

- Wat bepaalt de belastbaarheid van een medewerker?
 - o Merk je verschil in de belastbaarheid van medewerkers met oplopende leeftijd?
- Hoe beïnvloedt gezondheid de belastbaarheid van een medewerker?
- Hoe beïnvloedt werklast de belastbaarheid van een medewerker?
- In hoeverre is er een verband tussen belastbaarheid en verzuim?

3. Verzuim

- Wat zijn de meest voorkomende oorzaken van verzuim in deze branche?
 - o Neemt dit toe met oplopende leeftijd?
 - o Is er een verschil te zien met geslacht?
 - o In welk stadium trekken mensen aan de bel?

4. Productiviteit

- Wat zijn volgens jou de belangrijkste factoren die productiviteit van een medewerker bepalen?
 - o Hoe wordt omgegaan met minder productieve medewerkers? Is hier beleid voor?
 - o Veranderen deze met leeftijd?
 - o Hoe meten jullie de productiviteit?
- In hoeverre beïnvloedt de belastbaarheid de productiviteit van medewerkers?
- Merk je dat de werklast de productiviteit beïnvloedt?
- Merk je verschil in de productiviteit van medewerkers met oplopende leeftijd?

5. Werklast

- Wat zorgt voor deze hoge werklast?
 - o Wat wordt er gedaan om deze hoge werklast te verminderen?
- Wat is het effect van gezondheid(klachten) op de werklast?
 - o Verschilt dit per leeftijdsgroep?
- Wat kun je ergonomisch gezien doen om werklast klachten te verminderen?

6. Fysische omstandigheden

- Wat is het effect van fysische omstandigheden op de werklast?
- Is er een gezondheidseffect van het werken met gevaarlijke stoffen?
 - o Wat voor preventiemaatregelen zijn hiervoor genomen?
 - o Zijn er trends in nieuwe schoonmaakproducten en wat zijn de effecten hiervan?

7. Mitigerende maatregelen

- Welke mitigerende maatregelen zijn er volgens jou nog meer?
 - o Op welke manier hebben medewerkers toegang tot deze mitigerende maatregelen?
 - o Heb jij specifieke voorbeelden van het effect van mitigerende maatregelen op de medewerkers?
 - o Merk jij een verschil in de behoefte voor maatregelen per leeftijd?
- In welke mate geeft de CAO ruimte voor de omgang met ouder wordende medewerkers?

8. Sluitend

- Wat zijn de grootste uitdagingen voor ouder wordende medewerkers om duurzaam inzetbaar te blijven?
- Wat zijn de grootste uitdagingen voor de branche om ouder wordende medewerkers te kunnen faciliteren?

Bijlage II. VRAGENLIJST HUIDIGE MEDEWERKERS

Algemene informatie

1. Wat is je geslacht?

Vrouw

Man

2. Wat is je leeftijd?

25 - 39 jaar

40 - 50 jaar

51 - 67 jaar

3. Hoe is je situatie thuis?

Ik heb een relatie

Ik heb geen relatie

4. Heb je kinderen jonger dan 18 jaar?

Ja

Nee

5. Hoelang werk je al in de schoonmaak?

Minder dan 2 jaar

Tussen de 2-5 jaar

Tussen de 5-10 jaar

Tussen de 10-20 jaar

Meer dan 20 jaar

6. Heb je nog ander betaald werk naast deze baan?

Ja

Nee

Gezondheid

In dit gedeelte zal gevraagd worden naar je gezondheid. Hierbij is de score 1 'helemaal niet' en de score 10 'heel veel'.

7. Heb je op dit moment problemen met je gezondheid?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Heeft je gezondheid invloed op je schoonmaaktaken?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Ervaar je lichamelijke klachten na je werk?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tijdsdruk

In dit gedeelte zal gevraagd worden naar je tijdsdruk. Hierbij is de score 1 'helemaal nooit' en de score 10 'heel vaak'.

10. Heb je wel eens te weinig tijd om je werk af te krijgen?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Zwaarte werk

In dit gedeelte zal gevraagd worden naar je werk. Hierbij is de score 1 'helemaal niet' en de score 10 'heel erg'.

11. Hoe vermoeiend is je werk?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Word je uitgerust wakker na een dag werken?

- Ja
- Nee, ik ben lichamelijk vermoeid
- Nee, ik ben geestelijk vermoeid

13. Hoe ervaar je je werk de laatste jaren?

- Het is zwaarder geworden
- Het is minder zwaar geworden
- Het is hetzelfde gebleven

14. Waarom is je werk de laatste jaren zwaarder/minder zwaar/ hetzelfde gebleven?

15. Hoelang denk je nog schoonmaakwerk te kunnen doen?

- Minder dan 2 jaar
- Tussen de 2-5 jaar
- Tussen de 5-10 jaar
- Tussen de 10-15 jaar
- 15 jaar of langer
- Tot mijn pensioen

Bijlage III. VRAGENLIJST OUD-MEDEWERKERS

Algemene informatie

1. Wat is je geslacht?

Vrouw

Man

2. Wat is je leeftijd?

25 - 39 jaar

40 - 50 jaar

51 - 67 jaar

67 jaar +

3. Hoe is je situatie thuis?

Ik heb een relatie

Ik heb geen relatie

4. Heb je kinderen jonger dan 18 jaar?

Ja

Nee

5. Hoelang heb je in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche gewerkt?

Minder dan 2 jaar

Tussen de 2-5 jaar

Tussen de 5-10 jaar

Tussen de 10-20 jaar

Meer dan 20 jaar

6. Had je destijds nog ander betaald werk naast deze baan?

Ja

Nee

Reden verlaten Schoonmaak- en Glazenwassersbranche

In dit gedeelte zal gevraagd worden naar de reden waarom je de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche hebt verlaten.

7. Ben je voor je pensioenleeftijd gestopt met werken in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche?

Ja

Nee

8. Wat is voor jou de belangrijkste reden geweest om de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche te verlaten?

- Pensioenleeftijd bereikt
- Regeling getroffen om eerder te stoppen
- Lichamelijke klachten
- Mentale klachten
- Financiële overwegingen
- Andere baan
- Familie/gezinsomstandigheden
- Anders, namelijk _____

9. Toelichting:

Gezondheid

In dit gedeelte zal gevraagd worden naar je gezondheid. Hierbij is de score 1 'helemaal niet' en de score 10 'heel veel'.

<p>10. Had je op het moment van het verlaten van de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche problemen met je gezondheid?</p>	<p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>
<p>11. Heeft je gezondheid invloed gehad op je keuze om de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche te verlaten?</p>	<p><input type="checkbox"/> In zeer geringe mate</p> <p><input type="checkbox"/> In geringe mate</p> <p><input type="checkbox"/> Neutraal</p> <p><input type="checkbox"/> In hoge mate</p> <p><input type="checkbox"/> In zeer hoge mate</p>
<p>12. Wat voor klachten had je op het moment dat je de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche verliet?</p>	<p><input type="checkbox"/> Fysieke klachten (bijv. rug, nek, gewricht en spier)</p> <p><input type="checkbox"/> Mentale klachten</p> <p><input type="checkbox"/> Hart- en vaatziekten</p> <p><input type="checkbox"/> Diabetes</p> <p><input type="checkbox"/> Astma of COPD (longaandoeningen)</p>

	<input type="checkbox"/> Anders, namelijk _____																				
13. In hoeverre hebben je schoonmaakwerkzaamheden invloed gehad op deze gezondheidsklachten?	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10												
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>												

Zwaarte van het werk.

In dit gedeelte zal gevraagd worden naar de zwaarte van je werk. Hierbij is de score 1 'helemaal niet' en de score 10 'heel erg'.

14. Hoe vermoeiend was je werk op het moment dat je de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche verliet?	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10												
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>												

15. Ten opzichte van toen je begon, hoe ervaarde je de laatste jaren van je werk?
<input type="checkbox"/> Het werd <u>zwaarder</u>
<input type="checkbox"/> Het werd <u>minder zwaar</u>
<input type="checkbox"/> Het bleef <u>hetzelfde</u>
<input type="checkbox"/> Ik heb niet lang genoeg in de branche gewerkt om een oordeel te geven.

16. Waarom werd je werk in je laatste jaren zwaarder/minder zwaar/ bleef hetzelfde?

17. In hoeverre heeft de zwaarte van je werk invloed gehad op je keuze om de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche te verlaten?	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10												
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>												

Tijdsdruk

In dit gedeelte zal gevraagd worden naar de ervaren tijdsdruk. Hierbij is de score 1 'helemaal niet' en de score 10 'heel veel'.

18. In hoeverre ervaarde je tijdsdruk op het moment van het verlaten van de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche?	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10												
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>												

19. In hoeverre heeft de ervaren tijdsdruk invloed gehad op je keuze om de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche te verlaten?	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10												
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>												

Verlaten Schoonmaak- en Glazenwassersbranche

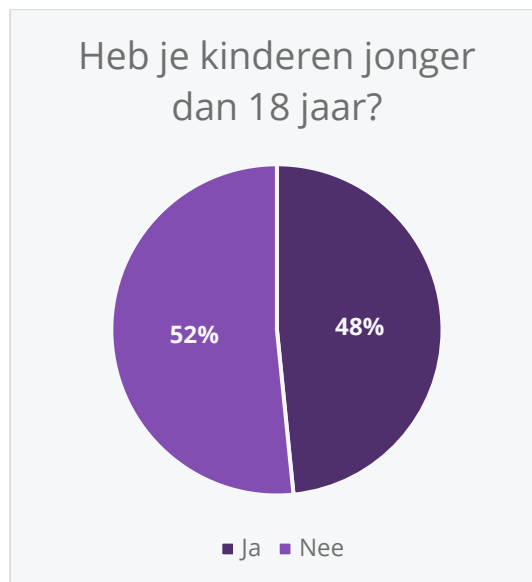
--

20. Wat had ervoor kunnen zorgen dat je langer in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche werkzaam was gebleven?

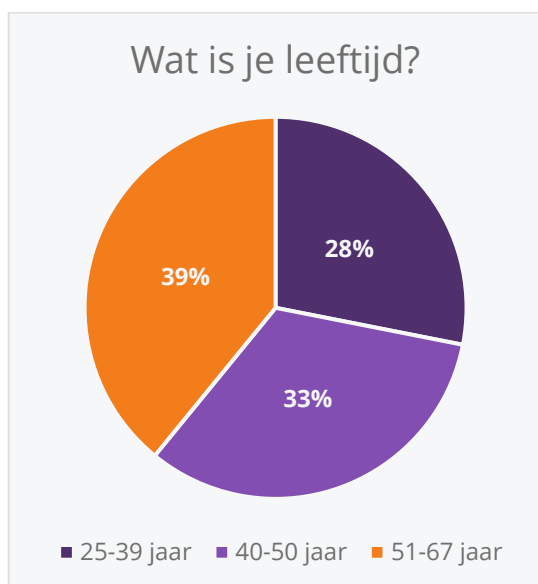
Bijlage IV. ACHTERGRONDKENMERKEN VRAGENLIJST HUIDIGE MEDEWERKERS



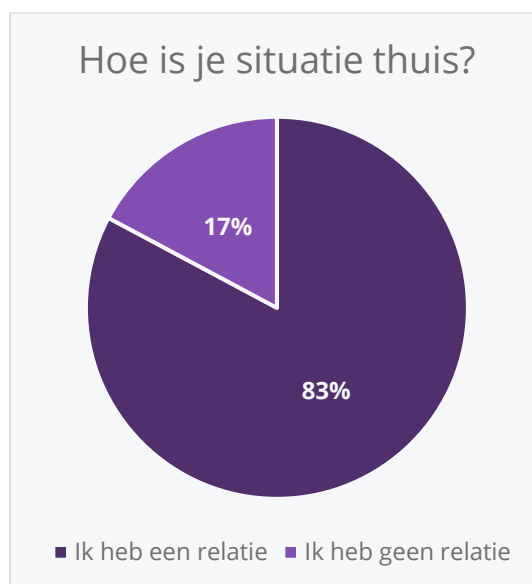
Figuur IV-1. De vraag "Wat is je geslacht?" uit de vragenlijst afgenomen tijdens focusgroepen met huidige medewerkers in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche



Figuur IV-2. De vraag "Heb je kinderen jonger dan 18 jaar?" uit de vragenlijst afgenomen tijdens focusgroepen met huidige medewerkers in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche

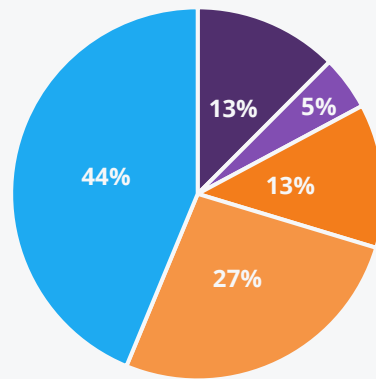


Figuur IV-3. De vraag "Wat is je leeftijd?" uit de vragenlijst afgenomen tijdens focusgroepen met huidige medewerkers in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche



Figuur IV-4. De vraag "Hoe is je situatie thuis?" uit de vragenlijst afgenomen tijdens focusgroepen met huidige medewerkers in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche

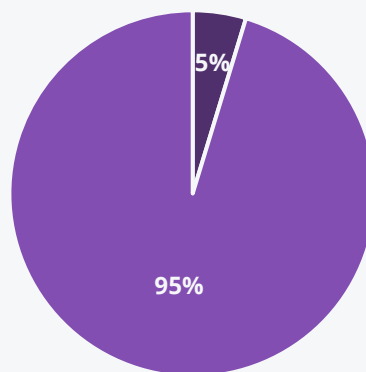
Hoelang werk je al in de schoonmaak?



■ Minder dan 2 jaar
 ■ Tussen de 2-5 jaar
 ■ Tussen de 5-10 jaar
■ Tussen de 10-20 jaar
 ■ Meer dan 20 jaar

Figuur IV-52. De vraag "Hoe lang werk je al in de schoonmaak?" uit de vragenlijst afgenomen tijdens focusgroepen met huidige medewerkers in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche

Heb je nog ander betaald werk naast deze baan?



■ Ja
 ■ Nee

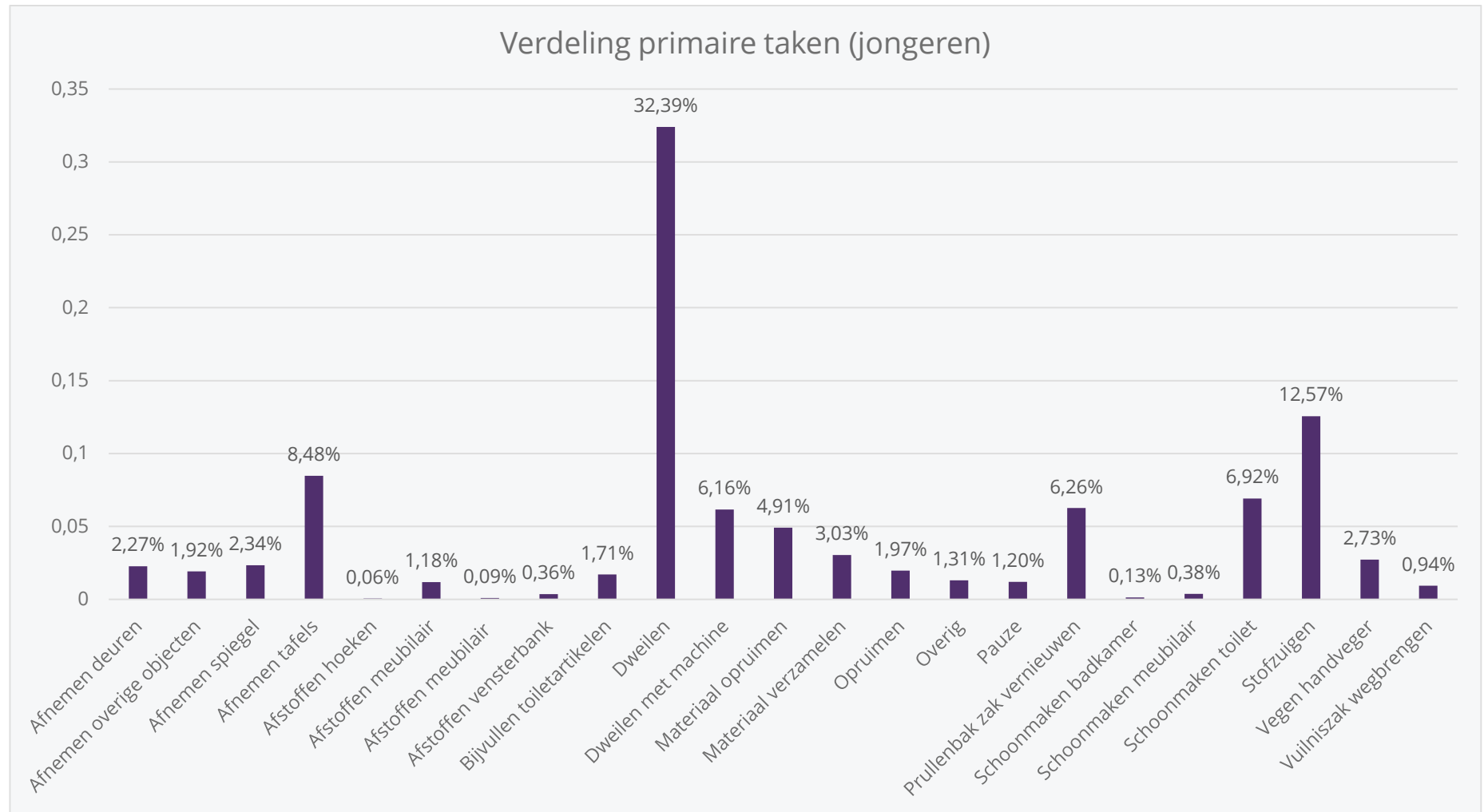
Figuur IV-6. De vraag "Heb je nog ander betaald werk naast deze baan?" uit de vragenlijst afgenomen tijdens focusgroepen met huidige medewerkers in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche

Bijlage V. OVERZICHT VERRICHTE METINGEN

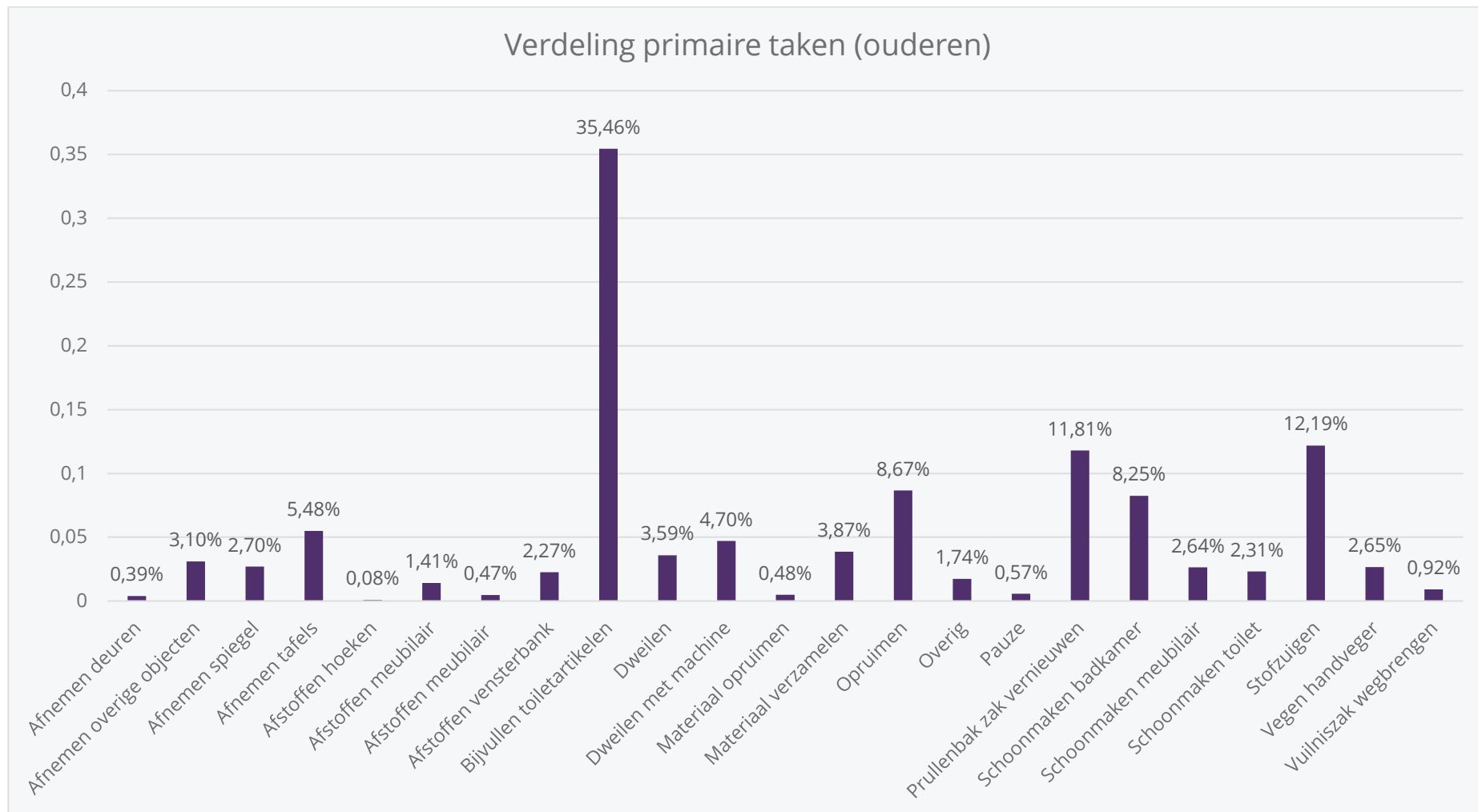
Tabel V-1. Overzicht van verrichte metingen

Leeftijd (jaar)	Locatie	Start meting	Einde meting	Start meting	Einde meting	Observatietijd
25-45	Universiteit	07:25	10:41	17:12	19:46	05:50
25-45	Universiteit	07:07	14:38			07:31
50+	Universiteit	08:06	15:02			06:56
50+	Woonzorgcentrum	07:10	11:19			04:09
25-45	Universiteit	07:12	11:03	16:59	20:23	07:15
50+	Woonzorgcentrum	07:21	13:48			06:27
50+	Woonzorgcentrum	07:31	11:54			04:23
25-45	Universiteit	08:12	12:28			04:16
25-45	Universiteit	07:07	14:48			07:41
50+	Woonzorgcentrum	07:33	12:33			05:00
25-45	Universiteit	07:10	12:35			05:25
50+	Universiteit	08:06	13:40			05:34
50+	Universiteit	07:59	13:41			05:42
50+	Woonzorgcentrum	07:12	12:05			04:53
25-45	Universiteit	09:00	13:00			04:00

Bijlage VI. VERDELING PRIMAIRE TAKEN



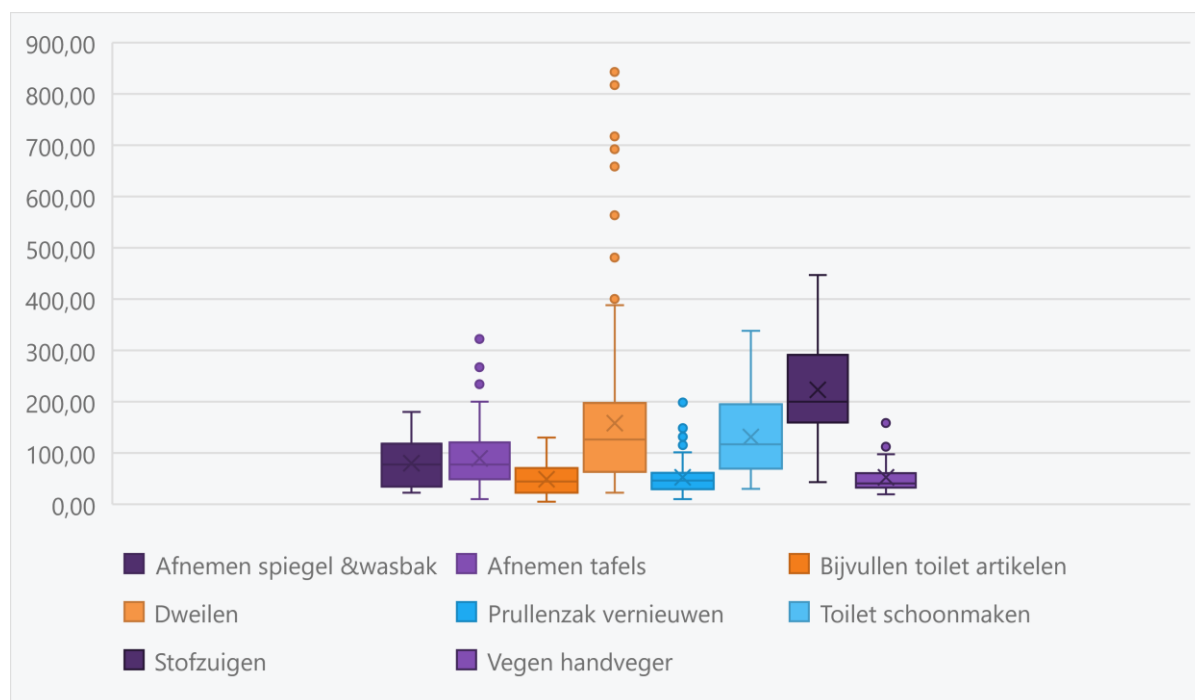
Figuur VI-1. Verdeling aantal seconden primaire taken voor de groep 25-45 jaar (jongeren)



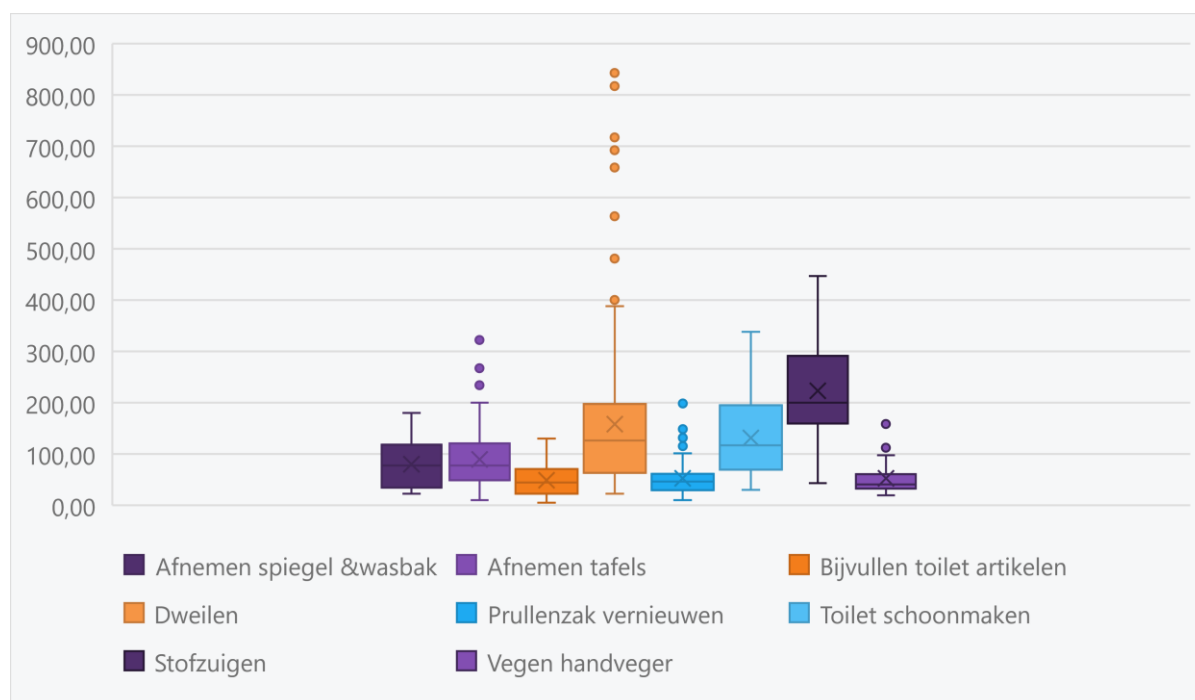
Figuur VI-23. Verdeling aantal seconden primaire taken voor de groep 50+ jaar (ouderen)

Bijlage VII. SPREIDING METINGEN PER TAAK

Onderstaande figuren geeft de spreiding (weergegeven in box-plots) van de verschillende taken aan. Hierin geeft de X het gemiddelde aan. Het gekleurde vlak geeft de spreiding aan. De T-vormige lijnen geven het geaccepteerde maximum aan. De bolletjes boven de box-plots worden statistisch gezien als uitschieters. Wanneer deze niet bij de aard van de meting of de arbeid horen dienen deze verwijderd te worden uit de data.

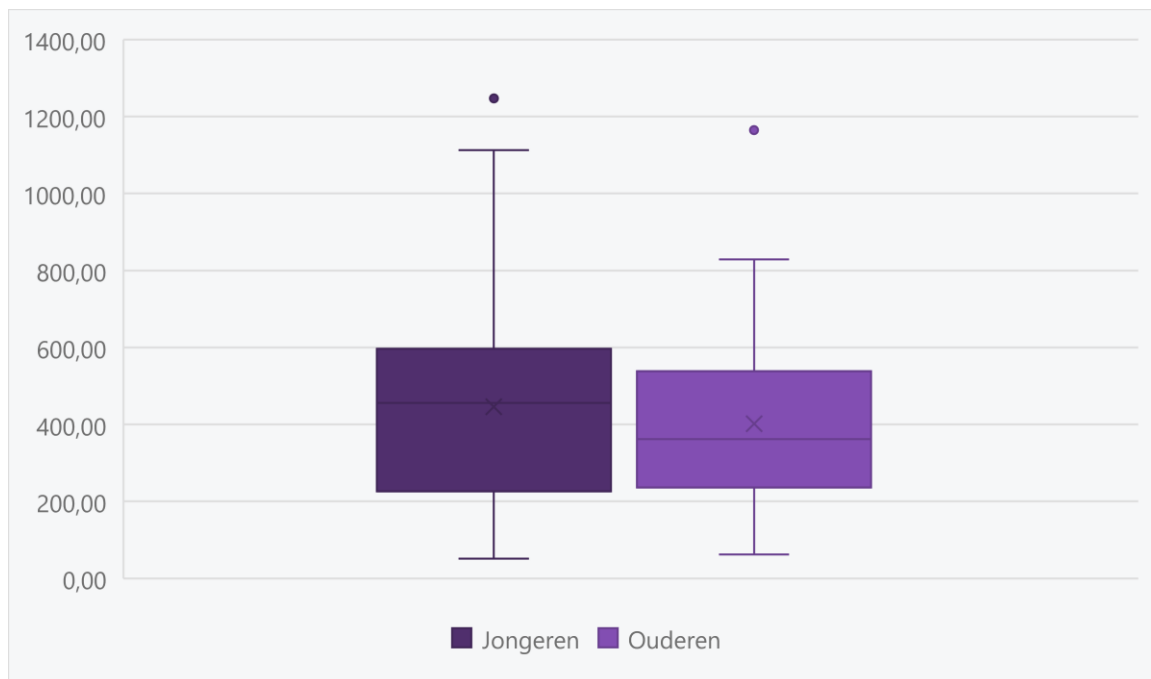


Figuur VII-1. Spreiding aantal seconden per taak (jongeren)



Figuur VII-2. Spreiding aantal seconden per taak (ouderen)

Bijlage VIII. SPREIDING METINGEN PER RUIMTE



Figuur VIII-34. Spreiding aantal seconden per ruimte toiletruimtes

Bijlage IX. CRITERIA RRPA

Tabel IX-1. Uitleg criteria Rooster Risico Profiel Analyse (RRPA)

Criteria	Invloed op de fysieke/ sociale belasting
RE	Regelmaat verwijst naar de frequentie en de grootte van wisselingen in de arbeidstijdstippen en de tijdstippen waarop men vrij heeft. De wisseling in tijdstippen doet een beroep op het aanpassingsvermogen van een individu. Het programma kijkt naar opeenvolgende dagen, niet naar opeenvolgende diensten, omdat mensen op vrije dagen doorgaans teruggaan naar 'traditionele tijden'.
PE	De periodiciteit van een rooster geeft aan of het werkritme de biologische klok verstoort. Een verstoring van de biologische klok kan een groot aantal lichamelijke functies beperken.
DB	De dienstbelasting geeft een maat voor de invloed van de dienstduur op de belasting van het individu. Bij de berekening van de dienstbelasting wordt rekening gehouden met de pauze als herstelfunctie.
WB	De weekbelasting geeft een maat voor de cumulatieve effecten van de dienstbelasting.
MN	Regelmatig weinig uren slapen brengt gezondheidsrisico's met zich mee. Slaap op andere tijden dan tijdens de nacht is veelal van lagere kwaliteit en gemiddeld korter. In het programma hebben de uren van de nacht een verschillende weging.
VS	Voorspelbaarheid staat voor de eenvoud waarmee kan worden voorspeld hoe de toekomstige vrije tijd is gelokaliseerd. Met name ten behoeve van het sociale leven is het voor personen van belang te weten op welke tijdstippen men vrij heeft. Het programma kijkt hierbij naar cycluslengte, complexiteit en aanwezigheid van 'onvoorspelbare diensten'.
MZ	Het werkrooster structureert de arbeidstijden en legt daarmee tevens de vrije tijd vast. Zorgtaken vinden voor een groot deel overdag plaats. Veelal overdag werken belemmert de mogelijkheid tot zorgtaken.
MA	Het werkrooster structureert de arbeidstijden en legt daarmee tevens de vrije tijd vast. Het sociale en maatschappelijke leven speelt zich in Nederland vooral tijdens de avonden en het weekend af. Veelal in de avond werken belemmert de mogelijkheid tot avondrecreatie.
MW	Het werkrooster structureert de arbeidstijden en legt daarmee tevens de vrije tijd vast. Het sociale en maatschappelijke leven speelt zich in Nederland vooral

	tijdens de avonduren en het weekend af. Veelal in het weekend werken belemmerd de mogelijkheid tot weekendrecreatie.
--	--