

2011
2012

BEDRIJFSECONOMISCHE WETENSCHAPPEN

*master in de toegepaste economische wetenschappen:
innovatie en ondernemerschap*

Masterproef

*Leeftijdsbewust personeelsbeleid. Gevalstudie in de
schoonmaaksector*

Promotor :
Prof. dr. Hilda MARTENS

Inez Vranken

*Masterproef voorgedragen tot het bekomen van de graad van master in de toegepaste
economische wetenschappen , afstudeerrichting innovatie en ondernemerschap*

2011
2012

BEDRIJFSECONOMISCHE WETENSCHAPPEN

*master in de toegepaste economische wetenschappen:
innovatie en ondernemerschap*

Masterproef

*Leeftijdsbewust personeelsbeleid. Gevalstudie in de
schoonmaaksector*

Promotor :
Prof. dr. Hilda MARTENS

Inez Vranken

*Masterproef voorgedragen tot het bekomen van de graad van master in de toegepaste
economische wetenschappen , afstudeerrichting innovatie en ondernemerschap*

Voorwoord

Deze eindverhandeling vormt het laatste onderdeel van mijn opleiding tot Master in de Toegepaste Economische Wetenschappen, afstudeerrichting Innovatie en Ondernemerschap aan de Universiteit Hasselt. Omwille van mijn interesse in Human Resources heb ik voor het onderwerp 'Leeftijdsbewust personeelsbeleid' gekozen. Omdat ik enkele jaren als werkstudent in de schoonmaaksector actief was, heb ik mij toegespitst op deze sector. Het is geen makkelijke opdracht geweest en daarom wil ik enkele mensen bedanken die mij geholpen hebben bij de realisatie van deze masterproef.

In de eerste plaats denk ik aan mijn promotor Prof. Dr. Hilda Martens. Zonder haar begeleiding, steun en begrip was het onmogelijk geweest om deze masterproef tot een goed einde te brengen. In de tweede plaats wil ik graag Ann Lens van de Dienstenbrigade en de adjunct-directeur van de middelbare school bedanken voor onze fijne samenwerking. Maar ook de vriendin die ervoor zorgde dat ik met deze middelbare school kon samenwerken.

Verder ben ik mijn papa, familie en vrienden enorm dankbaar voor alle steun en geduld. In het bijzonder wil ik mijn vrienden, Ilse, Klare en Sören, en mijn zussen, Sarah en Shana bedanken omdat ze mij steeds bleven aanmoedigen voor het behalen van mijn Master. Zonder hen zou ik nooit gestaan hebben waar ik nu sta.

Tenslotte zou ik graag deze masterproef willen opdragen aan mijn mama, Katty. Zij was een onvoorwaardelijke steun tijdens mijn studies en bleef altijd in mij geloven.

Samenvatting

De laatste jaren krijgen we alsmäär meer te maken met vergrijzing. Deze heeft niet alleen betrekking op een kleinere beroepsbevolking, maar ook op een wijziging van de leeftijdsstructuur en de werkende bevolking. De werkzaamheidsgraad ligt lager bij vrouwen vermits ze gemiddeld minder uren per week werken. Door de mogelijkheid van vervroegd uittreden, blijven niet veel mensen op de arbeidsmarkt tot aan de pensioensleeftijd. De gezondheidsredenen en de zware fysieke last die het werk met zich meebrengt, geven onder andere aanleiding tot het vervroegd verlaten van de arbeidsmarkt. Onder zware fysieke arbeid vallen de werknemers die te maken krijgen met een zware werklast. Ze moeten hun fysieke krachten gebruiken om hun werk te verrichten. Een van de zware fysieke sectoren is de schoonmaaksector, die grotendeels een vrouwensector is. Daarom ben ik in deze eindverhandeling op zoek gegaan naar de bevorderende en belemmerende factoren om zware fysieke arbeid in de schoonmaaksector uit te oefenen tot aan het pensioen. En welke adviezen we aan werkgevers en werknemers uit de schoonmaaksector kunnen geven om hiermee om te gaan.

Vanuit de literatuurstudie is gebleken dat langer werken nodig is ten gevolge van te veel uitkeringsgerechtigden en te weinig actief werkenden. Indien men het participatieniveau van de oudere werknemers niet verhoogt, zullen de pensioenfinancieringsplannen en sociale zekerheidssystemen bij veel nationale overheden financiële tekorten lijden. Daarbij is een goed leeftijdsbewust personeelsbeleid belangrijk. Het heeft als doel werknemers uit alle leeftijdsgroepen vitaal, gemotiveerd en inzetbaar te houden gedurende de hele loopbaan. Daarnaast is er een toenemende behoefte aan werkbaar werk opdat meer oudere werknemers kunnen doorwerken tot hun 65^e. Om na te gaan hoe werkbaar het werk is en om de kwaliteit van het werk te meten, heeft SERV een werkbaarheidsmonitor ontworpen. Deze werkbaarheidsmonitor is afhankelijk van vier indicatoren van arbeidskwaliteit: psychische vermoeidheid (stress), welbevinden in het werk (motivatie), leermogelijkheden en de balans tussen werk en privé. In het model van Karasek zien we dat kortgeschoolde arbeiders een 'passive' job hebben. Een 'passive' job heeft lage taakeisen en onvoldoende regelmogelijkheden. Het is een jobsoort van lage kwaliteit. Het omvat weinig afwisseling en controle en veel routine en herhaling.

Volgens de literatuurstudies treden er heel wat fysieke en psychologische problemen op in de schoonmaaksector. Deze problemen worden beïnvloed door drie factoren en kunnen resulteren in musculoskeletale aandoeningen. Musculoskeletale aandoeningen veroorzaken pijn aan de spieren, gewrichten, pezen, gewrichtsbanden, zenuwen, botten en een verslechtering van de bloedcirculatie. De *eerste beïnvloedende factor* betreft de werkprocedures, werkomgevingen en werktuigen. Schoonmaaksters werken vaak

voorovergebogen en met een gedraaide rug. Ze voeren dagelijks veel herhaalde bewegingen uit. Deze worden uitgevoerd op regelmatige basis tegen een hoge statische en dynamische kracht, zoals bijvoorbeeld bij dweilen. De fysieke gevaren dat schoonmaakwerk met zich meebrengt omvat onder andere vallen van ladders en verhoogde platformen, natte of gladde vloeren, vallende objecten, scherpe objecten, bewegende of roterende machineonderdelen, ... Fysieke gevaren treden niet alleen op bij de gebruikte werktuigen, maar ook binnen de omgeving waarin schoonmaaktaken worden uitgevoerd. Schoonmaaksters maken gebruik van een uitgebreid aanbod van verschillende benodigdheden, waaronder bezems, borstels, emmers, stofdoeken, poetsdoeken, boenmachines, stoomreinigers, trapjes, ladders, schrobmachines, drogers, stofzuigers en waterzuigers. De *tweede beïnvloedende factor* is de individuele werkfactoren en karakteristieken. Deze verwijzen naar de fysiologische en anatomische verschillen, leeftijd en geslacht en vaardigheden en ervaring. Tenslotte gaat de *derde beïnvloedende factor* over de organisatorische en psychosociale contexten. De werktijden, werklast en werkintensivering, herhaald werk, jobcontrole, jobonzekerheid en sociale relaties en ondersteuning hebben een belangrijke invloed op stressgerelateerde gevolgen voor de gezondheid, zoals musculoskeletale en psychosociale aandoeningen.

Om te weten wat de bevorderende en belemmerende factoren van zware fysieke arbeid in de schoonmaaksector zijn, ben ik mij gaan focussen op deze beïnvloedende factoren. De belemmerende factoren omvatten alle fysieke en psychologische problemen. De bevorderende factoren heb ik besproken aan de hand van enkele mogelijke strategieën voor het omgaan met psychosociale gevaren en risico's in de schoonmaaksector. Deze strategieën omvatten zowel een preventie als interventie en zijn bedoeld voor werknemers, vertegenwoordigers en organisaties. Daarnaast benadrukken verschillende onderzoekers en instanties het belang van ergonomie.

Een laatste onderdeel van de literatuurstudie behandelt de maatregelen om schoonmaaksters zo lang mogelijk aan het werk te houden. Enerzijds is er de collectieve bescherming en individuele preventie en anderzijds de Europese maatregelen. De collectieve bescherming en individuele preventie staat voorgesteld in de Europese handleiding voor werknemers. Ze bepaalt onder andere de verplichtingen van de werkgevers en werknemers om de veiligheid en de gezondheid op het werk te verbeteren. Op Europees niveau wordt actie ondernomen om de risico's van schoonmaaksters te verminderen, niet alleen door het vastleggen van minimum wettelijke normen voor de veiligheid en gezondheid, maar ook door onderzoek, sociaal partnerschap, netwerken en standard setting.

Naast de literatuurstudie heb ik een praktijkstudie uitgevoerd bij de Dienstenbrigade en een op een middelbare school. Bij de Dienstenbrigade, een bedrijf uit Diepenbeek, werken de schoonmaaksters met dienstencheques bij gezinnen. De middelbare school werkt met hun

eigen schoonmaaksters, onder eigen beheer. Maar eerst ben ik gaan kijken naar de verschillende onderzoeksmethodes zoals interviews, focusgroepen, enquêtes, ... Deze methodes worden kort beschreven, telkens met hun voor- en nadelen. Om tot een kwalitatief onderzoek te komen heb ik gekozen om interviews en focusgroepen te doen. De leidinggevenden werden geïnterviewd en de schoonmaaksters konden hun meningen en ervaringen delen tijdens een focusgroepsessie. Verder heb ik de schoonmaaksector besproken en de methodologie van mijn praktijkstudie.

Vervolgens worden de resultaten uit de interviews en focusgroepen aan de hand van de gestelde vragen uitgeschreven. Vanuit de praktijkstudie is gebleken dat de schoonmaaksters van de Dienstenbrigade het werk fysiek zwaar vinden en denken dat ze het niet kunnen volhouden tot aan hun pensioen. Door het aangepast materiaal dat de middelbare school heeft ingevoerd, ondervinden de schoonmaaksters geen fysieke klachten. Er zijn verschillende bevorderende factoren naar voren gekomen bij de Dienstenbrigade om dit werk te kunnen volhouden, namelijk de waardering van de gezinnen, plezier in het werk, voldoening van het werk, flexibiliteit van de uren, financiële overwegingen en openhartigheid van de leidinggevenden. Op de middelbare school is dit een doenbare taakbelasting door het aangepast poetsmateriaal, soepelheid van de leidinggevenden, extra verlofdagen, aangename sfeer, fijne collega's, autonomie, voldoening van het werk, financiële overwegingen en goede bazen. De belemmerende factoren bij de Dienstenbrigade zijn daarentegen het gebrek aan waardering of respect van de gezinnen, vervangingen en het gebrek aan goed en/of voldoende materiaal. De avonduren en de vermeerdering van het werk bij afwezigheid van een collega kwamen aan bod op de middelbare school.

Uit de interviews en focusgroepen kan ik afleiden dat alle leidinggevenden al veel doen voor de schoonmaaksters. Opleidingen, flexibiliteit, openheid, steun, de jaarlijkse mailing naar de klanten toe en de verlichting van het administratief werk zijn maatregelen die reeds bij de Dienstenbrigade door de leidinggevenden ondernomen worden. Op de middelbare school zijn deze maatregelen het aangepast poetsmateriaal, soepelheid van de leidinggevenden en extra verlofdagen (VAP dagen en systeem van de overuren). Daarnaast kunnen de leidinggevenden en schoonmaaksters zelf nog een aantal dingen ondernemen om langer werken mogelijk te maken. De leidinggevenden van de Dienstenbrigade kunnen een materialenlijst aan de klanten opleggen en een huisbezoek brengen. De schoonmaaksters willen aangepast werk en financiële stimulansen en kunnen de richtlijnen van ergonomie volgen, goed voor zichzelf zorgen, in conditie blijven en genoeg rusten. Volgens de schoonmaaksters van de middelbare school zijn maaltijdcheques en extra verlofdagen, naargelang de ouderdom, stimulansen om langer actief te blijven op de arbeidsmarkt.

Tot slot wordt de literatuur- en praktijkstudie met elkaar vergeleken en worden er adviezen voor de werkgevers en werknemers uit de schoonmaaksector geformuleerd. Zowel in de literatuur als in de praktijk is er een toenemende behoefte aan lichter werk en een tijdige aanpassing van de arbeidsomstandigheden nodig om langer werken mogelijk te maken. Op de middelbare school hebben ze al aangepast poetsmateriaal, wat het werk veel lichter maakt. Deze schoonmaaksters zeggen ook het werk waarschijnlijk tot aan hun pensioen te kunnen volhouden. Voor de schoonmaaksters van de Dienstenbrigade ligt dit anders. Zij krijgen te maken met ongemakkelijke houdingen, sterk gebruik van krachten zoals wringen, herhaalde bewegingen, liften en dragen van lasten, statische werkbelasting, slechte ergonomische ontwerpen van de werktuigen en verplaatsen van meubilair. En moeten ze werken met verschillende arbeidsmiddelen, waaronder dweilen, borstels, emmers, ladders, trapjes, poets- en stofdoeken en stofzuigers. Al deze factoren worden in de literatuurstudie vermeld als beïnvloedende factoren die kunnen resulteren in musculoskeletale aandoeningen. Verder wordt er in de literatuurstudie vermeld dat schoonmaaksters die meestal buiten de gewone uren werken meer kans op fysieke en psychologische problemen hebben, maar dit vormt geen probleem voor de schoonmaaksters van de middelbare school. Dit is de enige tegenstrijdigheid met de literatuur. Tenslotte werden de mogelijke strategieën voor het omgaan met psychosociale gevaren en risico's in de schoonmaaksector besproken. Hierbij kwamen gevaren aan bod zoals de tijdsdruk en een hoge werkdruk. Er is een voorstel voor deze problemen, maar ze zijn nog niet uitgevoerd. Verder vormt de fysieke pijn een groot gevaar. De leidinggevenden van de Dienstenbrigade organiseren reeds jaarlijks een opleiding omtrent ergonomie en de middelbare heeft al geïnvesteerd in aangepast poetsmateriaal.

Het bovenvernoemde voorstel gaat over een huisbezoek aan de klanten waardoor de leidinggevenden kunnen inschatten wat de nodige tijd is om dat huis te poetsen. Tijdens dit huisbezoek kan er een basispakket van poetsmateriaal worden voorgesteld aan de klanten zodat ze zien wat 'goed' materiaal is. Daarnaast is poetswerk dat gecombineerd wordt met lichter of ander werk belangrijk. De leidinggevenden moeten blijven communiceren met hun schoonmaaksters en ze de nodige steun bij klanten geven. Maar ook acties ondernemen om hen te motiveren. Een laatste voorstel is een fietsvergoeding wat ze kan stimuleren om meer lichaamsbeweging te hebben.

Inhoudsopgave

Voorwoord

Samenvatting

Inhoudsopgave

DEEL 1: PROBLEEMSTELLING EN ONDERZOEKSONTWERP	1
Hoofdstuk 1: Probleemstelling	1
1. Praktijkprobleem en centrale onderzoeksvraag	1
2. Deelvragen	7
Hoofdstuk 2: Onderzoeksontwerp.....	9
1. Onderzoeksontwerp literatuurstudie.....	9
2. Onderzoeksontwerp praktijkstudie.....	10
DEEL 2: LITERATUURSTUDIE	11
Hoofdstuk 1: Leeftijdsbewust personeelsbeleid en werkbaar werk	11
1. Waarom is langer werken nodig	11
2. Leeftijdsbewust personeelsbeleid.....	14
3. Werknemer en werkgever	16
4. Werkbaar werk.....	18
4.1 Werkbaar werk	18
4.2 Werkbaar werk op de Vlaamse arbeidsmarkt	22
4.3 Effecten van de werkbaarheidsindicatoren.....	25
4.3.1 Werkbaar werk en arbeidstevredenheid	25
4.3.2 Psychische vermoeidheid	25
4.3.3 Welbevinden in het werk.....	27
4.3.4 Leermogelijkheden	28
4.3.5 Werk-privé-balans	28
5. Het model van Karasek.....	29
6. Conclusie	31
Hoofdstuk 2: Fysieke en psychologische problemen	33
1. Musculoskeletale aandoeningen	33
2. Werkprocedures, werkomgevingen en werktuigen	35
3. Individuele werkfactoren en karakteristieken.....	39
4. Organisatorische en psychosociale contexten	40
5. Conclusie	45

Hoofdstuk 3: Bevorderende en belemmerende factoren	47
1. Bevorderende factoren	47
2. Ergonomie.....	53
3. Conclusie	54
Hoofdstuk 4: Maatregelen	55
1. Collectieve bescherming en individuele preventie	55
2. Europese maatregelen.....	57
3. Conclusie	61
DEEL 3: PRAKTIJKSTUDIE	63
Hoofdstuk 1: De onderzoeksmethodes	63
1. Interviews	63
2. Focusgroepen	64
3. Enquêtes.....	65
Hoofdstuk 2: Methodologie van de praktijkstudie	69
Hoofdstuk 3: De schoonmaaksector.....	71
Hoofdstuk 4: Resultaten	75
1. Interviews	75
2. Focusgroepen	87
3. Conclusie	96
DEEL 4: CONCLUSIES	101
Hoofdstuk 1: Vergelijking literatuur- en praktijkstudie	101
Hoofdstuk 2: Adviezen	105
Lijst van geraadpleegde werken	
Bijlagen	

DEEL 1: PROBLEEMSTELLING EN ONDERZOEKSONTWERP

Hoofdstuk 1: Probleemstelling

1. Praktijkprobleem en centrale onderzoeksvraag

In deze eindverhandeling bespreken we de bevorderende en belemmerende factoren om zware fysieke arbeid in de schoonmaaksector zo gemotiveerd, effectief en efficiënt mogelijk uit te voeren in een waarschijnlijk langere loopbaan. Eerst wordt er een algemeen beeld geschetst van de werkzaamheid in België, samen met het verschil tussen mannen en vrouwen. Daarna wordt er gekeken naar zware fysieke arbeid in het algemeen. Om vervolgens te eindigen met de schoonmaaksector.

In het eerste onderdeel beginnen we met een algemene omschrijving van de werkzaamheid in België. Hieronder zien we de toename van vrouwen op de arbeidsmarkt. Gevolgd door de mogelijkheid om vervroegd uit deze arbeidsmarkt te treden.

De laatste jaren krijgen we alsmaar meer te maken met vergrijzing. Deze heeft niet alleen betrekking op een kleinere beroepsbevolking, maar ook op een wijziging van de leeftijdsstructuur en de werkende bevolking. Zo zien we een stijgende evolutie van de werkzaamheidsgraad tussen 50 en 64 jaar. Volgens het Nationaal Instituut voor Statistiek (NIS, 2009) bedroeg deze in het eerste kwartaal van 2009 48,7%. Hiervan wordt de meerderheid vertegenwoordigd door mannen (57,5%). De werkzaamheidsgraad ligt niet alleen lager bij vrouwen, ze werken gemiddeld ook minder uren per week. Deeltijds werk voor vrouwen is een manier om een job te combineren met het huishouden. Als we de Belgische ouderen in Europese context plaatsen, zijn onze ouderen weinig werkzaam. We hebben een achterstand op de rest van Europa en slagen er niet in om deze weg te werken (Leeftijd en Werk, 2008).

De toename van vrouwen op de arbeidsmarkt in de Europese Unie is vanaf de tweede helft in de twintigste eeuw fors toegenomen. Deze evolutie, die we de 'feminisatie van de arbeidsmarkt' noemen, kwam in België pas in de jaren zeventig op gang. Binnen de verschillende leeftijdsklassen zien we nog altijd grote verschillen. Het aantal werkende mannen en vrouwen gaat ongeveer gelijk op, tot aan de leeftijd van 40 jaar. Vanaf 40 jaar neemt de seksekloof toe. Vrouwen stappen gemiddeld iets vroeger uit het arbeidsleven dan mannen (Steunpunt WAV, 2007).

Door de mogelijkheid van vervroegd uittreden, blijven niet veel mensen op de arbeidsmarkt tot aan de pensioensleeftijd. De gemiddelde uittredeleeftijd in België in 2007 was 61,6 jaar (EUROSTAT, 2007). Een belangrijke opmerking is dat de gemiddelde leeftijd over de laatste jaren gestegen is, deze ligt echter nog altijd achter de pensioensleeftijd. Dit kan meerdere verklaringen hebben. Hiervoor blikken we eerst terug naar de jaren zeventig en tachtig. De jeugdwerkloosheid kende toen grote hoogtes waardoor oudere mensen plaats moesten ruimen voor de jongeren. Dit denkpatroon leeft nog altijd bij de huidige vijftigplussers (Steunpunt WAV, 2006). Een andere reden waarom mensen vervroegd op pensioen gaan, is het vrijheidsmotief. Ouderen kennen meer vrijheid wanneer ze op pensioen zijn. Ze zijn niet meer gebonden aan hun werk en kunnen de dingen doen waar ze voorheen geen tijd voor hadden. Ook de zware fysieke last die het werk met zich meebrengt en gezondheidsredenen, geven aanleiding om vroeger uit de arbeidsmarkt te stappen (Jacobs, et al., 2004). De pensioenleeftijd is de laatste jaren opgetrokken tot 65 jaar, maar dit wil niet zeggen dat mensen meer jaren werken. Door factoren zoals de leerplicht tot 18 jaar en verder studeren is de intredeleeftijd later dan vroeger. Dit heeft tot gevolg dat het aantal loopbaanjaren niet noodzakelijk gestegen is.

Het volgende deel handelt over de zware fysieke arbeid in ruime zin.

Onder zware fysieke arbeid vallen de werknemers die te maken krijgen met een zware werklust. Ze moeten hun fysieke krachten gebruiken om hun werk te verrichten. Hierbij spelen leeftijd en geslacht een belangrijke rol bij de mogelijkheid om zware fysieke arbeid te kunnen uitvoeren. Onder dezelfde fysieke omstandigheden ligt de werklust bij ouderen hoger dan bij jongeren (onder 30 jaar). Dit geldt eveneens voor mannen en vrouwen, waarbij vrouwen sneller een hogere werklust ondervinden (Savinainen, et al., 2004). Deze fysieke last resulteert in een onmogelijkheid om hun job verder uit te oefenen. Voor de leeftijd van 30 jaar is er bijna geen verschil in de werklust die met de job gepaard gaat. Maar eens de leeftijd van 30 jaar te hebben bereikt, gaan werknemers er snel op achteruit en wordt het telkens moeilijker om hun job nog uit te voeren (Gall & Parkhouse, 2004).

Ten slotte komt de schoonmaaksector aan bod. Hierin wordt een beeld geschetst van de sector. Er wordt uitgegaan van een conceptueel model dat de bevorderende en belemmerende factoren beschrijft die de kwetsuren in de schoonmaaksector beïnvloeden.

Een van de zware fysieke sectoren is de schoonmaaksector. In 2012 telt deze sector in België 1479 ondernemingen waarin ongeveer 53 000 personen tewerkgesteld zijn (VDAB). Dit is opgesplitst in 66% vrouwen en 44% mannen. Globaal gezien kunnen we zeggen dat de

schoonmaaksector grotendeels een vrouwensector is¹. Opvallend is wel dat mannen vaker werken in ondernemingen met minder dan tien werknemers (Fonds voor Arbeidsongevallen). De schoonmaaksector wordt gezien als een risicosector omdat de job hoofdzakelijk in een andere onderneming wordt uitgevoerd, namelijk bij de klant zelf. Schoonmaken kan heel ruim geïnterpreteerd worden. Hieronder verstaan we: het schoonmaken binnen gebouwen, daarbij inbegrepen bureau's, fabrieken, werkplaatsen, ..., schoonmaken van ruiten en het schoonmaken van treinen, bussen en andere transportmiddelen (Fonds voor Arbeidsongevallen).

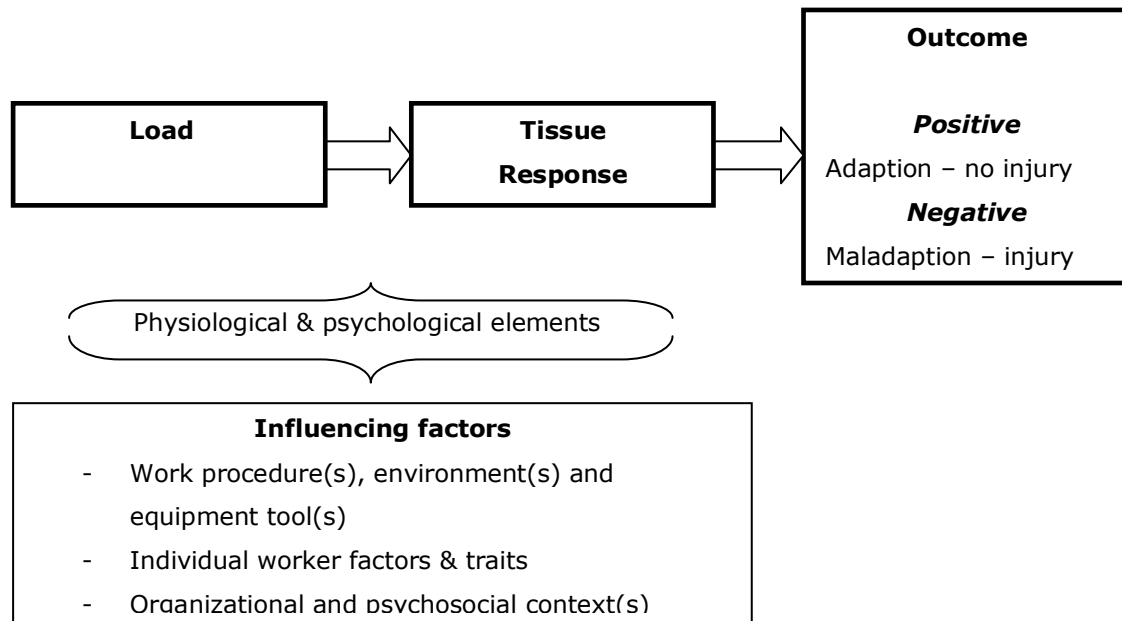
Het World Health Organisation (WHO) rapporteerde in 1993 dat de schoonmaaksector vooral oudere, laaggeschoolde vrouwen aantrekt. Deze schoonmaaksters krijgen vaak te maken met weinig of geen sociale steun. Als het leren van een taak minder dan één maand in beslag neemt, wordt deze taak beschreven als "unskilled" (dictionary of occupational titles). Schoonmaaksters vallen onder de werkgroep "unskilled".

Verschillende artikels en onderzoeken hebben studies verricht naar de fysieke arbeid in de schoonmaaksector. De meeste kwamen in grote lijnen met elkaar overeen, maar er was één model dat specifieker werd weergegeven. Dit is het conceptueel model van Kumar en Kumar (2008). Dit model kijkt naar de fysieke last waarmee een werknemer te maken krijgt (Load), de reactie hierop en de manier waarop de werknemer zich aanpast ten gevolge van deze fysieke last. Deze aanpassing kan zowel positief als negatief zijn. Een positieve aanpassing resulteert niet in een kwetsuur. In tegenstelling tot een negatieve aanpassing, wat wel een kwetsuur tot gevolg heeft. Er zijn factoren die de uitkomst kunnen beïnvloeden, met behoud van dezelfde fysieke last. Het model kent volgende beïnvloedende factoren die bijdragen tot de oorzaak van fysieke en psychologische problemen:

1. Werkprocedures, werkomgevingen en werktuigen;
2. Individuele werkfactoren en karakteristieken (zoals leeftijd, gezondheid, opleiding);
3. Organisatorische en psychosociale contexten.

In dit model kan het risico op een kwetsuur verminderd worden door een wijziging van deze beïnvloedende factoren. Deze beïnvloedende factoren zijn een belangrijk onderdeel om te weten wat de bevorderende en belemmerende factoren van zware fysieke arbeid zijn in de schoonmaaksector.

¹ In deze masterproef zal de term 'schoonmaakster' dienen als algemene term omdat de schoonmaaksector een vrouwensector is. Dit sluit de mannelijke schoonmakers niet uit.



Figuur 1: Conceptueel model van potentiële factoren voor musculoskeletale aandoeningen (Kumar & Kumar, 2008)

Om te weten wat de bevorderende en belemmerende factoren van zware fysieke arbeid in de schoonmaaksector zijn, focussen we ons op de beïnvloedende factoren. We stellen telkens de vraag hoe deze beïnvloedende factor het mogelijk maakt om zware fysieke arbeid in de schoonmaaksector uit te oefenen tot aan het pensioen.

Hoe kunnen de werkprocedures, omgeving en werktuigen/methodes het mogelijk maken om zware fysieke arbeid in de schoonmaaksector uit te oefenen tot aan het pensioen? We richten ons eerst tot de fysieke eisen van de job als een werkprocedure. Hoe hoger de fysieke eis van het werk, hoe hoger de kans op fysieke problemen. The Occupational Information Network (n.d.) refereert naar de hoogte van de fysieke eisen van een job. In tabel 1 (bijlage 1) worden de fysieke eisen van een schoonmaakster weergegeven. Iedere eis heeft een score op 100. Hoe hoger de score, hoe hoger de fysieke eis van de job. In deze tabel zien we dat het werk van schoonmaaksters fysiek eisend is en soms vraagt om gebruik te maken van verschillende spiergroepen. Het werk omvat vaak repetitieve bewegingen, onnatuurlijke posities, krachtige arm- en handbewegingen wat kan leiden tot fysieke kwetsuren. Naast de werkprocedures speelt de werkomgeving ook een rol. Schoonmaaksters werken vaak op plaatsen die ontworpen zijn voor andere activiteiten. Bij het schoonmaken van bureaus liggen de kabels vaak onder het bureau. Schoonmaaksters moeten eerst de kabels hier onderuit halen vooraleer ze kunnen beginnen met schoonmaken. Deze werkomgeving is niet aangepast om het schoonmaken te vergemakkelijken. De schoonmaaksters moeten zich vaak in moeilijke posities wringen om te kunnen

schoonmaken, wat pijn en ongemak kan veroorzaken. Een verbeterde werkomgeving kan leiden tot betere werkhoudingen, wat op zijn beurt kan leiden tot een betere gezondheid van de schoonmaaksters en betere werkresultaten. Een laatste factor is de schoonmaakmethoden zoals het gebruik van emmers, dweilen, stofzuigers,... 80% van het schoonmaakwerk is manueel. Er wordt gebruik gemaakt van niet aangedreven werktuigen. Vanuit ergonomisch standpunt zijn deze werktuigen/methodes niet gemaakt om het werk van een schoonmaakster te verlichten. Krachtige werkhoudingen, herhaaldelijke bewegingen, zware werklasten en hoge krachtvereisten zijn enkele problemen. Regelmatig dweilen kan arm- en lage rugklachten met zich meebrengen. Niet alleen dweilen, maar ook andere werktuigen/methodes brengen fysieke problemen teweeg. Andere gevolgen zijn problemen in de nek, schouders, polsen, ... De werktuigen/methodes moeten aangepast worden om de werklast van schoonmaaksters te verminderen. Bijvoorbeeld, een herontworpen dweil (een gebogen steel) kan de werkhouding verbeteren (Kumar & Kumar, 2008).

Hoe kunnen de individuele werkfactoren en karakteristieken het mogelijk maken om zware fysieke arbeid in de schoonmaaksector uit te oefenen tot aan het pensioen? Leeftijd, geslacht, roken en algemene gezondheid/fysieke conditie dragen bij tot de fysieke problemen die kunnen optreden in de schoonmaaksector. Fysieke problemen komen vaker voor bij oudere werknemers. Zo is volgens Ilmarinen (2002) het basisprobleem dat de mogelijkheid tot het verrichten van zwaar fysiek werk daalt met de leeftijd, terwijl de fysieke eisen van het werk dezelfde blijven. Bij zware jobs wordt het na de leeftijd van 55 jaar alsnog moeilijker om te herstellen van de fysieke arbeid die ze uitgevoerd hebben. Schoonmaaksters hebben niet genoeg tijd om te herstellen tussen hun taken en verhogen zo hun kans op kwetsuren. Een tweede factor is de fysieke bekwaamheid. In dit conceptueel model spreken we vooral over de gezondheid en conditie van de schoonmaaksters. Een lage fysieke bekwaamheid van een schoonmaakster maakt het werk moeilijker. Een gebrek aan een goede conditie bij schoonmaaksters kan zorgen voor een vervroegd uittreden. Bij een goede conditie ervaren ze minder fysieke problemen en hebben ze aldus een betere gezondheid. De schoonmaaksector lijkt een hoger aandeel te hebben van werkers met een lagere fysieke bekwaamheid dan het gemiddelde in andere sectoren. Schoonmaaksters zijn vaak vrouwen met een slechte gezondheid (Kumar & Kumar, 2008).

Hoe kunnen de organisatorische en psychosociale factoren het mogelijk maken om zware fysieke arbeid in de schoonmaaksector uit te oefenen tot aan het pensioen? Opvallend is dat niet alleen fysieke arbeid kan leiden tot fysieke klachten. Deze fysieke klachten kunnen ook van psychologische aard zijn. Factoren zoals werktevredenheid, alleen werken, beperkte jobcontrole, stress, gebrek aan sociale steun, geen controle over het werk, verveeld zijn tijdens het werk,... kunnen zorgen voor fysieke problemen (Kumar & Kumar, 2008).

Opmerkelijk is dat huishoudelijk werk minder gewaardeerd wordt dan andere jobs (IDEA geciteerd in Peeters, et al., 2009). Een vaak voorkomende oorzaak van vervroegd uittreden is in dit geval het vinden van een andere job. In het kader van dit vervroegd uittreden zijn er door IDEA (2008) nog andere verklaringen gevonden. De werknemers komen vaak uit een lage sociale klasse en kampen met socio-economische problemen. Een laatste verklaring vinden we terug in de lage motivatie van de werknemers.

Schoonmaken is een zwaar fysieke job. Vooral op oudere leeftijd komen deze symptomen naar boven en wordt het werk vaak te belastend, wat een reden kan zijn tot het vervroegd uittreden. Ik zou graag in deze eindverhandeling op zoek willen gaan naar manieren om deze zware fysieke arbeid in de schoonmaaksector mogelijk te maken tot aan het pensioen. Dit kan voornamelijk worden gerealiseerd door de aandacht te vestigen op de beïnvloedende factoren.

De centrale onderzoeksvraag van deze eindverhandeling luidt als volgt:

Wat zijn bevorderende en belemmerende factoren om zware fysieke arbeid in de schoonmaaksector uit te oefenen tot aan het pensioen? En welke adviezen kunnen we aan werkgevers en werknemers uit de schoonmaaksector geven om hiermee om te gaan?

2. Deelvragen

In de literatuurstudie bestuderen we andere studies over de fysieke arbeid in de schoonmaaksector. Het gaat over onderzoeken die in het verleden al bestudeerd zijn. Vervolgens wordt er vanuit deze literatuurstudie naar de praktijk gekeken. Hiervoor tracht ik deze literatuurstudies te vergelijken met de resultaten uit mijn praktijkstudie.

Literatuurstudie

- Waarom is langer werken nodig? Hoe belangrijk is leeftijdsbewust personeelsbeleid in de schoonmaaksector?
- Wat weten we over de fysieke en psychologische problemen binnen de schoonmaaksector?
- Wat weten we over de bevorderende en belemmerende factoren om vervroegd uit een zware fysieke schoonmaakjob te treden?
- Wat weten we over de maatregelen die worden genomen door organisaties en werkgevers om in deze zware fysieke schoonmaakjob zo gemotiveerd, effectief en efficiënt lang mogelijk te blijven doorwerken? Kan de uitstroom hierdoor worden verminderd?

Praktijkstudie

- Wat zijn de fysieke en psychologische problemen die binnen de schoonmaaksector optreden?
- Wat weten we over de bevorderende en belemmerende factoren om vervroegd uit een zware fysieke schoonmaakjob te treden?
- Wat vindt men van de maatregelen die worden genomen door organisaties en werkgevers om in deze zware fysieke schoonmaakjob zo gemotiveerd, effectief en efficiënt lang mogelijk te blijven doorwerken? Kan de uitstroom hierdoor worden verminderd?
- Welke bijdrage kan er nog geleverd worden om langer werken mogelijk te maken?

Hoofdstuk 2: Onderzoeksontwerp

Het doel van deze eindverhandeling is na te gaan of het mogelijk is om zware fysieke arbeid uit te oefenen tot aan de pensioenleeftijd. Hiervoor zou ik willen ingaan op verschillende manieren om dit werk zo efficiënt en effectief mogelijk te maken zodat het haalbaar is om zware fysieke arbeid uit te voeren op latere leeftijd.

1. Onderzoeksontwerp literatuurstudie

Bij aanvang van dit literatuuronderzoek ga ik uit van de reeds bestaande literatuur. Voor het voeren van deze literatuurstudie zal er gebruik worden gemaakt van boeken, wetenschappelijke artikels, wetenschappelijke tijdschriften, doctoraatsthesisen, ... Hiervoor worden voornamelijk de bibliotheek, het internet en andere tertiaire bronnen zoals EBSCOhost, ERIC, Zebra, Bronco, Anet en Google geraadpleegd.

Om de kwaliteit van het literatuuronderzoek te garanderen, zal er enkel gebruik worden gemaakt van recente informatie. Leeftijdsbewust personeelsbeleid heeft de laatste jaren pas aan belang gewonnen. Daarom gaan er enkel literatuurstudies aangewend worden vanaf de periode rond 1990.

Het literatuuronderzoek zal vooral gericht worden op Europa en eventueel de Verenigde Staten. Daardoor zal de meerderheid van de geraadpleegde werken Nederlands- en Engelstalig zijn.

2. Onderzoeksontwerp praktijkstudie

Vervolgens wordt er overgegaan naar de praktijkstudie. Mijn eindverhandeling kadert binnen de schoonmaaksector. Hiervoor zal een schoonmaakbedrijf uit Diepenbeek dat via dienstencheques werkt, genaamd Dienstenbrigade, en een middelbare school, die werkt met hun eigen schoonmaaksters, bevroegd worden.

Voor de opbouw van de praktijkstudie worden focusgroepen toegepast bij de schoonmaaksters en interviews bij de leidinggevenden. Deze keuze is gemaakt om tot een kwalitatief onderzoek te komen.

Vanuit deze focusgroepen en interviews zullen er, samen met de literatuurstudie, conclusies worden gevormd. Hieruit kunnen ook adviezen voor de schoonmaaksector vloeien.

DEEL 2: LITERATUURSTUDIE

In dit deel bespreken we de deelvragen voor de literatuurstudie. Deze deelvragen zijn: 'Waarom is langer werken nodig? Hoe belangrijk is leeftijdsbewust personeelsbeleid in de schoonmaaksector?', 'Wat weten we over de fysieke en psychologische problemen binnen de schoonmaaksector?', 'Wat weten we over de bevorderende en belemmerende factoren om vervroegd uit een zware fysieke schoonmaakjob te treden?' en 'Wat weten we over de maatregelen die worden genomen door organisaties en werkgevers om in deze zware fysieke schoonmaakjob zo gemotiveerd, effectief en efficiënt lang mogelijk te blijven doorwerken? Kan de uitstroom hierdoor worden verminderd?'.

Hoofdstuk 1: Leeftijdsbewust personeelsbeleid en werkbaar werk

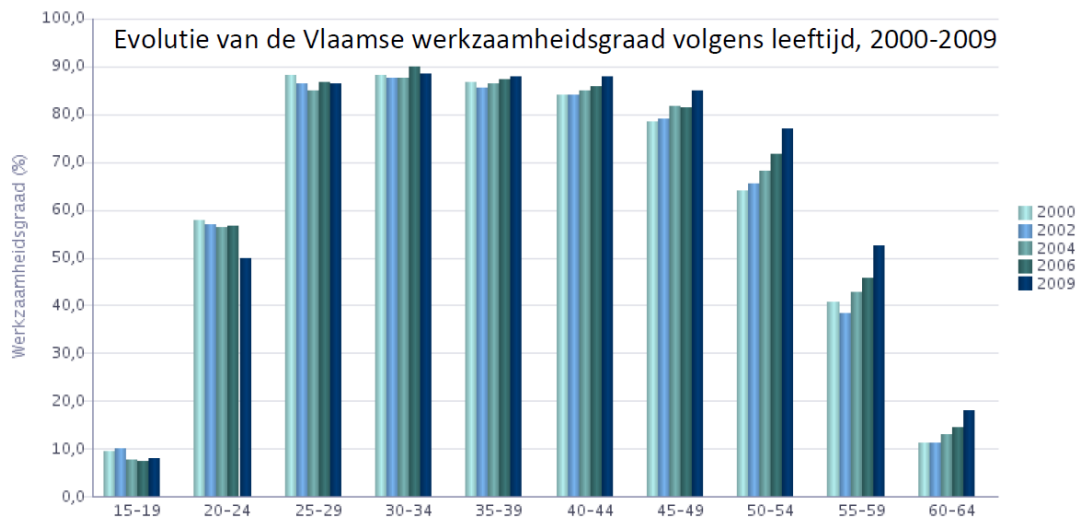
In dit hoofdstuk gaan we na waarom langer werken nodig is en wat leeftijdsbewust personeelsbeleid inhoudt. Er wordt nadien gekeken of werknemers al dan niet langer willen en kunnen werken en of werkgevers dit nodig achten. Vervolgens gaan we ons afvragen waarom werkbaar werk van belang is. Tenslotte behandelen we ook het model van Karasek en hoe dit binnen het concept van werkbaar werk past.

1. Waarom is langer werken nodig

Er wordt eerst nagegaan hoe het met de werkzaamheidsgraad in het Vlaamse Gewest gesteld is. Daarna worden enkele redenen aangehaald waarom het belangrijk is dat oudere werknemers langer werken. Tenslotte komen de motivatieredenen van de werknemers aan bod om niet vervroegd uit de arbeidsmarkt te stappen.

De Internationale Arbeidsorganisatie definieert de werkzaamheidsgraad als volgt: de werkzaamheidsgraad meet het aandeel werkenden (15 tot 64 jaar) in de bevolking (op beroepsactieve leeftijd). Onder 'werkenden' verstaan we iedereen die in een bepaalde referentieweek minstens één uur betaalde arbeid heeft verricht.

Onderstaande figuur geeft de Vlaamse werkzaamheidsgraad van 2000 tot 2009 per 5-jarige leeftijdsklasse weer.



Figuur 2: stijging werkgelegenheid 50+ cruciaal (Vanderpoorten, 2011)

De Vlaamse werkzaamheidsgraad gaat in stijgende lijn binnen de leeftijdsklassen van 15-19 jaar tot 25-29 jaar, waarna ze stagneert tot aan de leeftijdsklasse van 40-44 jaar. Daarna daalt deze werkzaamheidsgraad naarmate de werknemer ouder wordt en is deze uiteindelijk vrij laag bij de leeftijdsklasse van 60-64 jaar. We zien wel een positieve evolutie in 2009 ten opzichte van 2000. In 2009 zijn er meer oudere werknemers aan het werk dan in 2000.

Ten gevolge van te veel uitkeringsgerechtigden en te weinig actief werkenden zullen de pensioenfinancieringsplannen en sociale zekerheidssystemen bij veel nationale overheden financiële tekorten lijden (Manpower, 2007).

Schattingen over de omvang van het bevolkingssegment van de EU-15-landen, Japan en de Verenigde Staten dat tegen 2025 50 jaar of ouder zal zijn, tonen aan hoe snel het aandeel niet-werkende volwassenen zal groeien in de nabije toekomst (figuur 3 in bijlage 1).

Buyens, et al. (2007) vinden dat het belangrijkste middel om een duurzaam sociaal zekerheidssysteem te behouden, het verhogen van het participatieniveau van oudere werknemers is. Dit systeem is op zodanige wijze georganiseerd dat de werkende bevolking de pensioenkosten en de kosten voor gezondheidszorg dragen.

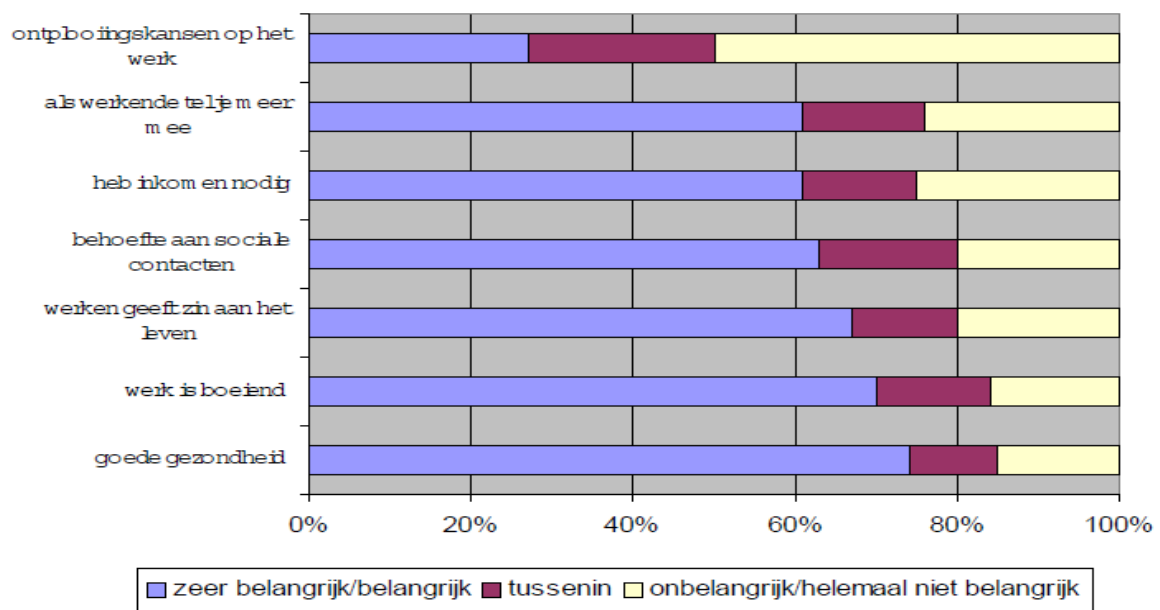
Er zijn vijf onafhankelijke elementen die dit systeem uit evenwicht kunnen brengen:

- De verbeteringen in hygiëne, voedsel, gezondheidszorg en wetenschap leiden tot een snelle stijging van de levensverwachting, wat leidt tot een kostenstijging van de pensioenen en de medische zorg;
- De gemiddelde leeftijd waarop werknemers de arbeidsmarkt betreden is toegenomen. Dit valt te wijten aan de langere studeertijd. Met als gevolg dat het aantal productiviteitsjaren op de arbeidsmarkt daalt, wat leidt tot een kleinere bijdrage voor de sociale zekerheidsuitgaven;
- De gemiddelde leeftijd waarop werknemers de arbeidsmarkt verlaten is gedaald, wat bijdraagt tot een daling van het aantal productiviteitsjaren;
- Een laag geboortecijfer betekent dat minder mensen de arbeidsmarkt in de toekomst zullen betreden. Ook dit leidt tot een kleinere bijdrage voor de kosten van ouderen;
- Tenslotte is er een massale uittrede op de arbeidsmarkt door de babyboomers.

Zo voorspelt de Vergrijzingscommissie dat de meeruitgaven voor de sociale zekerheid in 2030 oplopen tot 3,8% van het bbp (bruto binnenlands product²) of 12,9 miljard euro. Dat is een jaarlijkse toename van 0,19% van het bbp of 650 miljoen euro. Het gaat over een bedrag dat elk jaar betaald moet worden en dan komt er telkens weer 650 miljoen euro bij. Een manier om deze meerkosten onder controle te houden, is dat meer gaan mensen werken en ze langer aan de slag blijven (Mouton, 2011).

In een onderzoek bij Vlaamse ouderen werden enkele redenen gevonden die hen motiveren om niet vervroegd op pensioen te gaan (Vanderleyden, 2004).

² Het bruto binnenlands product (bbp) van een land of van een regio is de marktwaarde van alle goederen en diensten die er op één jaar tijd worden geproduceerd.



Figuur 4: redenen waarom 55- tot 64-jarigen niet vervroegd met pensioen gaan (in %) (Vanderleyden, 2004)

De verschillende motivatieredenen liggen dicht bij elkaar, op een uitzondering na. De belangrijkste reden voor oudere werknemers is een goede gezondheid. Dit geldt voor 74% van de gevallen. Daaropvolgend komt het boeiende karakter van het werk, wat voor zeven op de tien ondervraagden belangrijk is. Op de derde plaats komt dat werken zin geeft aan het leven. Vervolgens vonden de oudere werknemers de behoefte aan sociale contacten van groot belang. De nood aan een inkomen en het feit dat ze meetellen als werkende wordt even hoog gewaardeerd met 61%. Het minst belangrijke motief om langer aan het werk te blijven, is volgens de oudere werknemers de ontplooiingskansen op het werk.

Vanderleyden (2004) geeft aan deze laatste reden twee verklaringen. Een eerste reden is dat er in de huidige maatschappij voldoende mogelijkheden en kansen zijn waardoor niet alleen arbeid tot deze ontplooiingskansen leidt. Een andere verklaring kan zijn dat ouderen geen of weinig ontplooiingskansen in hun werk krijgen zodat de motivatie om vervroegd op pensioen te gaan aantrekkelijk lijkt.

2. Leeftijdsbewust personeelsbeleid

Leeftijdsbewust personeelsbeleid is gericht op het ontwikkelen, benutten en behouden van capaciteiten, kennis en ervaring van alle individuele werknemers in alle leeftijdscategorieën op korte en lange termijn, waarbij rekening wordt gehouden met veranderende mogelijkheden en behoeften (Bombaerts & Martens, 2009). Op basis van die behoeften van zowel de organisatie als de medewerker worden vooral bestaande personeelsinstrumenten

strategisch ingezet met als doel de medewerkers langer inzetbaar en gemotiveerd te houden en om als organisatie flexibeler te kunnen inspelen op de steeds sneller veranderende omgeving (Vanmullem, 2005).

Het belang van een leeftijdsbewust personeelsbeleid ligt niet zozeer in aandacht te schenken aan de leeftijd, maar aan de verdere ontwikkeling en het beheer van de competenties van de werknemers (VOKA Vlaams-Brabant, 2007). Het is dus zeker geen ouderenbeleid. Het heeft als doel werknemers uit alle leeftijdsgroepen vitaal, gemotiveerd en inzetbaar te houden gedurende de hele loopbaan (Martens, et al., 2006). Hiervoor is een goed HRM-beleid nodig waarbij alle mogelijke capaciteiten van de individuele werknemers worden aangesproken. Hierbij staat de employability van alle werknemers centraal. Dit wil zeggen dat er aandacht moet worden geschonken aan de instroom, doorstroom en uitstroom van de werknemers (Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen, 2001).

Leeftijdsbewust personeelsbeleid is voornamelijk een duurzaam personeelsbeleid. Het creëert een omgeving waarin mensen bereid zijn met energie, inzet en goesting te willen en kunnen werken gedurende hun ganse loopbaan (Bombaerts & Martens, 2009). Succesvol personeelsbeleid is een gedeelde verantwoordelijkheid van zowel de werkgever als de werknemer, want de samenwerking en bijdrage van alle partijen leidt tot een win-win-win situatie (VOKA Vlaams-Brabant, 2007).

Tabel 2: win-win-win situatie van een leeftijdsbewust personeelsbeleid (VOKA Vlaams-Brabant, 2007)

INDIVIDU	ORGANISATIE	SAMENLEVING
Grotere arbeidssatisfactie	Daling ziekteverzuim en –kosten	Betaalbaarheid van de sociale zekerheid
Minder stress	Beter beheer van human capital	Stijging pensioenleeftijd
Aandacht voor persoonlijke ontwikkeling	Vermijden van verlies aan kennis en kunde	Minder discriminatie op basis van leeftijd op de arbeidsmarkt
Betere benutting van capaciteiten	Grotere inzetbaarheid van de medewerkers	Dynamischer arbeidspotentieel
Betere combinatie werk-gezin	Flexibelere personeelsbestand om sneller in te spelen op de snel evoluerende omgeving	
Meer waardering voor ervaren werknemers		

Leeftijdsbewust personeelsbeleid is gericht op alle leeftijden in de organisatie met de bedoeling om alle werknemers zo lang mogelijk inzetbaar en gemotiveerd te houden gedurende hun hele loopbaan. Dit moet gebeuren met volle "werkgoesting" in samenwerking met de organisatie, de "werkgever".

3. Werknemer en werkgever

In Ybema, et al. (2009) wordt een Nederlandse verdiepingsstudie beschreven. Deze verdiepingsstudie wordt uitgevoerd naar de arbeidsparticipatie van oudere werknemers en is tot stand gekomen door TNO (Toegepast Natuurwetenschappelijk Onderzoek) met subsidies van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Hierbij is gebruik gemaakt van drie monitorbestanden die verzameld zijn onder werknemers en werkgevers. Dit betreft de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA), het NEA-cohortonderzoek en de Werkgever Enquête Arbeid (WEA). De NEA is het grootste periodieke onderzoek naar de kwaliteit van arbeid onder werknemers in Nederland. In deze studie zijn gegevens van NEA 2005, 2006, 2007 en 2008 gebruikt. Het NEA-cohortonderzoek is een longitudinaal onderzoek op basis van de NEA 2007 waarbij werknemers een jaar later opnieuw zijn benaderd met een vervolgvragenlijst. De WEA is een tweejaarlijks onderzoek onder bedrijven en instellingen dat voor het eerst werd afgenomen in de periode oktober 2008 tot februari 2009.

Volgens deze studie willen steeds meer oudere werknemers (45 jaar en ouder) langer doorwerken tot hun 65^e en kunnen ze doorwerken in de huidige functie tot hun 65^e. In 2008 wou 36% van de werknemers tussen 45 en 64 jaar doorwerken en binnen diezelfde groep gaf 50% toe dat ze kunnen doorwerken in de huidige functie. Dit in tegenstelling tot respectievelijk 21% en 41% in 2005. Deze toename gaat echter gepaard met een lichte toename in de behoefte aan geestelijk en lichamelijk minder zwaar werk om het werk langer vol te houden. In 2005 gaf 34% van de oudere werknemers aan dat lichter werk kan bijdragen tot langer doorwerken. Dit steeg in 2008 naar 40%. Er groeit een toenemende behoefte aan lichter werk wat betekent dat langer doorwerken gestimuleerd kan worden door oudere werknemers als ze de mogelijkheid krijgen om het werk aan te passen. Er zijn wel aanzienlijke verschillen in willen en kunnen doorwerken, afhankelijk van de arbeidsomstandigheden. Werknemers met fysiek zwaar werk, hoge taakeisen, minder sociale steun van de leidinggevende en met een beroep als zorgverlener of leerkracht geven aan niet te kunnen doorwerken tot hun 65^e, hoewel toch willen doorwerken. Dit toont aan dat een tijdige verandering van beroep of aanpassing van de arbeidsomstandigheden nodig is opdat deze werknemers kunnen doorwerken tot hun 65^e (Ybema, et al., 2009).

De Coen, et al. (2007) hebben daarentegen 100 werkgevers bevraagd waarom ze oudere werknemers niet vervroegd willen zien uitstromen. Het nummer één antwoord van alle werkgevers is dat oudere werknemers zelfstandiger kunnen werken. Daarnaast zijn oudere werknemers nodig voor hun competenties en ervaring die ze verworven hebben. Ze hebben met andere woorden de juiste kwalificaties voor de job. Ook verantwoordelijkheid en vertrouwen in hun werknemer vinden werkgevers van groot belang. Ze geven aan dit te vinden bij oudere werknemers. Bombaerts en Martens (2009) tonen aan dat het verloop van 50-plussers lager ligt dan bij jongere werknemers. Bij -25-jarigen is er na vijf jaar nog slechts één vierde aan het werk binnen hetzelfde bedrijf. Dit in tegenstelling tot de 45-plussers, waarvan nog de helft in dienst is na vijf jaar. Oudere werknemers zouden minder verloop vertonen, wat eveneens belangrijk is voor werkgevers (De Coen, et al., 2007).

Volgens Bombaerts en Martens (2009) zijn er nog andere troeven om oudere werknemers langer aan het werk te houden. Een eerste voordeel is dat het risico op arbeidsongevallen afneemt naarmate de leeftijd stijgt, althans tot 60 jaar. Dit valt waarschijnlijk te wijten aan de grotere beroepservaring en een mindere blootstelling aan risico's. Een nadeel aan de oplopende leeftijd is echter wel dat de ernst van de ongevallen toeneemt.

Het feit dat oudere werknemers duur zijn, is vaak sterk overdreven. Als we kijken naar de kost voor de werkgever per gepresteerd uur, dan blijkt dit een relatief klein verschil te zijn. Naast de kost per gepresteerd uur, moeten we ook de output per gepresteerd uur in beschouwing nemen. Deze ligt voor de oudere werknemers meestal hoger omwille van hun grotere ervaring en competenties (Bombaerts & Martens, 2009).

Als er een goed leeftijdsbewust personeelsbeleid wordt doorgevoerd, gaat dit de productiviteit van de oudere werknemers verhogen. Kracht wordt alsmaar minder belangrijk in moderne jobs waardoor het potentieel van ouderen stijgt. Als we bijgevolg een goed leeftijdsbewust personeelsbeleid hebben, zullen ouderen in staat zijn de compensatiemechanismen toe te passen (Bombaerts & Martens, 2009).

Een andere reden om ouderen toch langer aan het werk te houden zijn de specifieke eigenschappen van oudere werknemers die kunnen gebruikt worden om de klantvriendelijkheid te verhogen. Ten opzichte van jongeren hebben ouderen enkele specifieke eigenschappen. Zo stralen vele ouderen meer gezag uit en lijken ze in vele opzichten meer op elkaar dan jongeren. Dit is een troef die werkgevers zeker kunnen uitspelen naar de klant toe (Bombaerts & Martens, 2009).

Een laatste reden is dat oudere werknemers niet noodzakelijk op vervroegd pensioen willen. Volgens Bombaerts en Martens (2009) is het vooral de tevredenheid in de job wat maakt dat ouderen nog niet uit de arbeidsmarkt willen treden. Zelfs zegt de overgrote meerderheid, die het niet zien zitten om tot de pensioenleeftijd te werken, zijn echter wel bereid verder te werken indien het werk aangepast wordt tot werkbaarder werk.

4. Werkbaar werk

Zoals we in punt 1 van dit hoofdstuk gezien hebben, daalt de werkzaamheidsgraad in het Vlaamse Gewest naarmate de werknemer ouder wordt en stijgt het belang naar lichter werk. Dit kan langer doorwerken stimuleren. We beginnen met ons af te vragen waarom werkbaar werk nodig is. Gevolgd door het definiëren van werkbaar werk en wat we verstaan onder de werkbaarheidsmonitor. Vooraleer we gaan kijken hoe werkbaar het werk op de Vlaamse arbeidsmarkt is, is er eerst een beschrijving van de studie van deze werkbaarheidsmonitor door SERV. Vervolgens worden de effecten van werkbaar werk onder de loep genomen. We behandelen ook het model van Karasek en hoe dit binnen het concept van werkbaar werk past.

4.1 Werkbaar werk

Om de werkzaamheidsgraad te verhogen, is niet alleen meer werk, maar ook doenbaar werk nodig. Volgens de Lissabon-doelstellingen (SERV, 2005) zou deze in 2010 zo dicht mogelijk bij 70% moeten liggen. Het is niet alleen van belang om "meer werk" voort te brengen. Dit moet ook van kwalitatieve aard zijn zodat iedere tewerkgestelde persoon op actieve leeftijd een volwaardige job uitoefent. Meer werk brengt met zich mee dat we ervoor moeten zorgen dat mensen niet overspannen, overbelast of ziek mogen worden. Maar het werk moet eveneens functioneren als een bron van sociaal contact, zelfontplooiing, zingeving en sociale integratie. Bijgevolg verwijst SERV (Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen) (2005) naar werkbaarheid als aspecten van kwaliteit van het werk of het welzijn in het werk.

Het is voor de Vlaamse regering en de Vlaamse sociale partners een prioriteit geworden om mensen langer aan het werk te houden. Ze willen hiermee de werkzaamheidsgraad verhogen (Bourdeaud'hui & Vanderhaeghe, 2010).

Om na te gaan hoe werkbaar het werk is en om de kwaliteit van het werk te meten, heeft SERV een werkbaarheidsmonitor ontworpen. Met deze werkbaarheidsmonitor worden diverse aspecten van het werk belicht zoals het soort job dat men uitoefent, in welke sector men tewerkgesteld is, de werktijden, de bijscholing of training die men krijgt, de

gezondheidstoestand, ... De werkbaarheidsmonitor draait rond werkbaarheid en werkbaarheidsrisico's (Bourdeaud'hui & Vanderhaeghe, 2010).

De werkbaarheidsmonitor heeft vier indicatoren van arbeidskwaliteit: psychische vermoeidheid (stress), welbevinden in het werk (motivatie), leermogelijkheden en de balans tussen werk en privé. De combinatie van deze vier aspecten vormen de werkbaarheidsgraad. Ze gaat na bij hoeveel Vlaamse werknemers er geen werkbaarheidsproblemen opgemerkt worden en welk aandeel te kampen heeft met één of meerdere werkbaarheidsknelpunten. Deze werkbaarheidsgraad wordt gedefinieerd als het aantal Vlaamse werknemers die een kwaliteitsvolle job hebben op basis van deze vier indicatoren. De kwaliteit van arbeid komt ook tot stand door allerlei risico's op het werk zelf zoals werkdruk, emotionele belasting, afwisseling in het werk, autonomie, ondersteuning door de directe leiding en de arbeidsomstandigheden.

Tabel 3: overzicht werkbaarheidsindicatoren (Bourdeaud'hui & Vanderhaeghe, 2010)

Indicator	Omschrijving
Psychische vermoeidheid	De mate waarin de door psychosociale arbeidsbelasting opgebouwde (mentale) vermoeidheid recuperabel is dan wel bij werknemers leidt tot spanningsklachten en verminderd functioneren <i>(problemen met) werkstress</i>
Welbevinden in het werk	De mate waarin werknemers door de aard van de job(inhoud) werkbetrokken zijn/blijven dan wel gedemotiveerd raken <i>(problemen met) werkbetrokkenheid en motivatie</i>
Leermogelijkheden	De mate waarin werknemers door formele opleidingskansen en de dagdagelijkse ervaring op de werkplek hun competenties al dan niet op peil kunnen houden en verder ontwikkelen i.f.v. hun inzetbaarheid op langere termijn <i>(onvoldoende) kansen op bijblijven/competentieontwikkeling</i>
Werk-privé-balans	De mate waarin de taakeisen in de werksituatie al dan niet belemmerende effecten hebben op de handelingsmogelijkheden in de 'thuis'situatie <i>(problemen met) combinatie van arbeid met privé-leven</i>

Tabel 4: overzicht risico-indicatoren (Bourdeaud'hui & Vanderhaeghe, 2010)

Indicator	Omschrijving
Werkdruk	De mate van arbeidsbelasting vanuit kwantitatieve taakeisen, zoals werkvolume, werktempo, deadlines
Emotionele belasting	De mate van arbeidsbelasting vanuit contactuele taakeisen, bij omgang met klanten (patiënten, leerlingen) of coördinatieopdrachten
Taakvariatie	De mate waarin de functie-inhoud een afwisselend takenpakket omvat en beroep doet op vaardigheden van werknemers
Autonomie	De mate waarin werknemers invloed hebben op de planning en organisatie van hun eigen werk - 'regelmogelijkheden'
Ondersteuning directe leiding	De mate waarin werknemers door hun rechtstreekse chef adequaat gecoacht en sociaal gesteund worden
Arbeidsomstandigheden	De mate waarin werknemers blootgesteld worden aan fysieke inconvenïenten in de werkomgeving en lichamelijke belasting

Tegen 2020 zou SERV de werkbaarheidsgraad willen zien stijgen tot minstens 60%. Dit is een doelstelling die de Vlaamse Regering in samenspraak met de sociale partners in 2001 gemaakt hebben. Om deze doelstelling te realiseren en zo te streven naar een kwaliteitsvolle job, voert SERV driejaarlijks een werkbaarheidsmeting uit. Er werd inmiddels al in 2004, 2007 en recentelijk in 2010 een meting uitgevoerd. Om deze uitwerking van de werkbaarheidsmonitor beter te begrijpen, is er figuur 5.



Figuur 5: de Vlaamse werkbaarheidsmonitor in schema: wat wordt gemeten? (Bourdeaud'hui, et al., 2004)

Hierdoor wordt het concept “werkbaar werk” duidelijk afgebakend aan de hand van deze tien indicatoren (vier werkbaarheidsindicatoren en zes risico-indicatoren). SERV maakt hiervoor gebruik van psychometrische schalen. Er wordt voor de vragenlijst uitgegaan van een selectie van modules van bestaande, gevalideerde instrumenten. Deze vragenlijst leunt aan bij de Nederlandse ARBO-monitor, die gebaseerd is op de Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid (VBBA). Bijgevolg werden acht van de tien werkbaarheidsindicatoren geselecteerd uit de ARBO-monitor/VBBA.

Psychische vermoeidheid: VBBA-schaal ‘Herstelbehoefte’

Welbevinden in het werk: VBBA-schaal ‘Plezier in het werk’

Leermogelijkheden: VBBA-schaal ‘Leermogelijkheden’

Werkdruk: VBBA-schaal ‘Werktempo en hoeveelheid’

Emotionele belasting: VBBA-schaal ‘Emotionele belasting’

Taakvariatie: VBBA-schaal ‘Afwisseling in het werk’

Autonomie: VBBA-schaal ‘Zelfstandigheid in het werk’

Ondersteuning directe leiding: VBBA-schaal ‘Relatie directe leiding’

Voor de overige twee indicatoren werd naar een andere oplossing gezocht. De werk-privé-balans wordt gemeten aan de hand van de Survey Werk-Thuis-Interactie Nijmegen (SWING). En voor de arbeidsomstandigheden heeft SERV geopteerd voor de European Survey on Working Conditions 2000. Deze psychometrische schalen worden opgedeeld in een schaal gaande van gunstig (schaalscore 0) naar ongunstig (schaalscore 100).

Deze resultaten worden in kaart gebracht door middel van een kleurensymboliek (figuur 6 in bijlage 1) met drie kleuren. In functie van de indicator toont deze figuur aan hoeveel werknemers geen problemen hebben (groen). Het oranje deel duidt het aantal werknemers aan die problemen ondervinden. Binnen het oranje gedeelte vallen de werknemers met acute problemen (rood). Werknemers met een acuut probleem zijn dus een onderdeel van het problematische aandeel.

Om deze resultaten te behalen is er voor de werkbaarheidsmeting een steekproef getrokken uit het DINOMA-register. Het gaat om een initiële steekproef van 20 000 personen. Om het onderzoek zo duidelijk mogelijk weer te geven, is de onderzoekspopulatie beperkt tot de loontrekkenden, exclusief (werk)studenten, die in de vier weken voorafgaand aan de bevraging effectief arbeidsprestaties geleverd hebben. Alle ondervraagden wonen ook in het Vlaamse gewest. Met 48,62% in 2010 is de responsiviteit hoger dan het vooropgestelde minimum van 40%. In 2004 en 2007 was er een respons van respectievelijk 60,6% en 53,3% (Bourdeaud’hui & Vanderhaeghe, 2010).

4.2 Werkbaar werk op de Vlaamse arbeidsmarkt

Werkbaar werk wordt volgens Bourdeaud'hui en Vanderhaeghe (2010) gedefinieerd aan de hand van de vier indicatoren: de psychische vermoeidheid, het welbevinden in het werk, de leermogelijkheden en de werk-privé-balans. Een combinatie van deze vier indicatoren geeft de werkbaarheidsgraad weer.

Onderstaande tabel geeft de werkbaarheidsindicatoren weer van de Vlaamse arbeiders van de nulmetingen in 2004, 2007 en 2010. Hierin zien Bourdeaud'hui en Vanderhaeghe (2010) het aantal Vlaamse werknemers dat al dan niet problemen ondervindt bij deze werkbaarheidsindicatoren. Het acuut problematisch aandeel is een onderdeel van de problematische groep. Deze tabel wordt verder toegelicht door een kleurensymboliek in bijlage 1 (figuur 7).

Tabel 5: werkbaarheidsindicatoren voor de Vlaamse arbeidsmarkt 2004-2010 (Bourdeaud'hui & Vanderhaeghe, 2010)

werkbaarheidsindicatoren	niet problematisch				problematisch				acuut problematisch			
	2004	2007	2010	04vs10	2004	2007	2010	04vs10	2004	2007	2010	04vs10
	%	%	%		%	%	%		%	%	%	
psychische vermoeidheid	71,1	71,2	70,2		28,9	28,8	29,8		10,2	9,7	9,4	
welbevinden in het werk	81,3	81,9	83,4		18,7	18,1	16,6		8,0	7,9	7,5	
leermogelijkheden	77,4	80,1	81,8		22,6	19,9	18,2		8,4	7,3	6,6	
werk-privé-balans	88,2	89,2	89,4		11,8	10,8	10,6		3,1	2,4	2,3	

De psychische vermoeidheid is voor 70,2% van de Vlaamse werknemers in 2010 niet problematisch. Voor 29,8% valt deze onder de problematische categorie, waaronder 9,4% acuut problematisch. Respectievelijk is dit voor 2007 71,2%, 28,8% en 9,7% en in 2004 waren deze cijfers 71,1%, 28,9% en 10,2%. Er is dus een daling van de acute problematiek in verband met de psychische vermoeidheid.

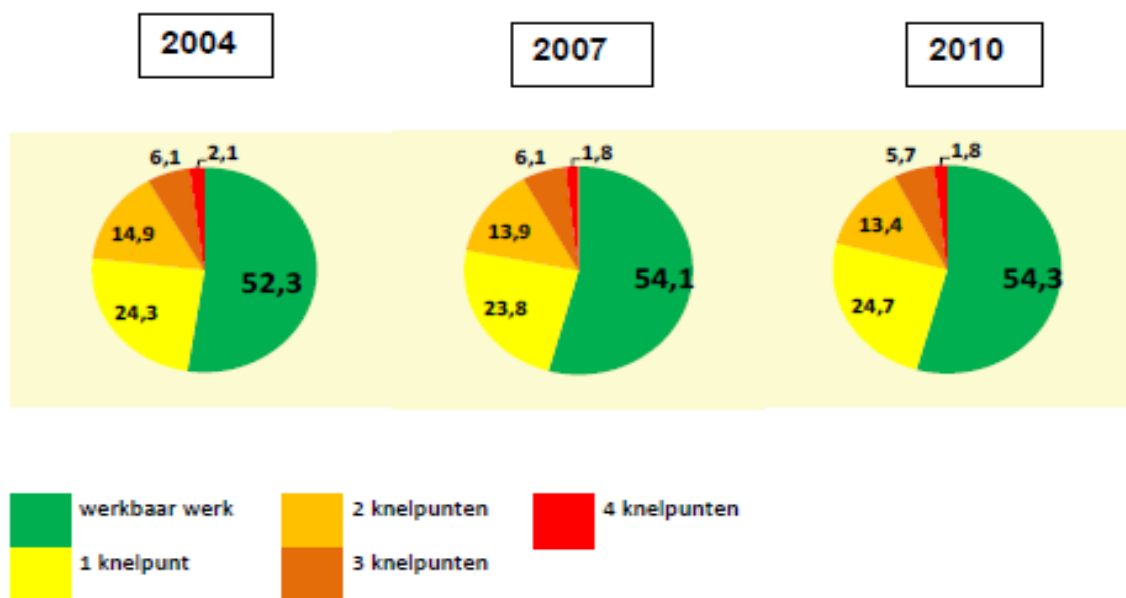
Bij het welbevinden in het werk is er zowel een daling van het problematische deel als van de subgroep acuut problematisch. Zo vond in 2010 83,4% van de werknemers het welbevinden in het werk niet problematisch, 16,6% het problematisch en 7,5% het acuut problematisch. Voor 2007 was dit respectievelijk 81,9%, 18,1% en 7,9% en voor 2004 81,3%, 18,7% en 8%.

Hetzelfde verschijnsel van het welbevinden in het werk wordt teruggevonden bij de leermogelijkheden. De niet problematische categorie is van 2004 tot 2010 gestegen van 77,4% naar 81,8%. En zo is bijgevolg ook het problematische deel gedaald van 22,6% naar 18,2%, met een daling van het acuut problematische van 8,4% naar 6,6%.

Tenslotte wordt dit ook geconstateerd bij de balans tussen werk en privé. Het aandeel van niet problematisch is gestegen van 88,2% naar 89,4%. Dit heeft tot gevolg dat het problematische aandeel gedaald is van 11,8% naar 10,6% en het acuut problematische van 3,1% naar 2,3%.

Het grootste knelpunt voor werkbaar werk blijft nog steeds de psychische vermoeidheid, ofwel stress. Van 2004 tot 2010 heeft er een lichte stijging (+ 0,9%) plaatsgevonden in het problematische aandeel. Het aandeel van het acuut problematische is dan wel significant afgenomen. Maar er zijn nog altijd drie op tien werknemers met stress op het werk (SERV, 2010).

Vervolgens wordt er nagegaan wat uiteindelijk de werkbaarheidsgraad op de Vlaamse arbeidsmarkt is. Hierbij gaan Bourdeaud'hui en Vanderhaeghe (2010) een combinatie maken van de samengestelde werkbaarheidsmonitor, waarbij men bij de drie meetpunten nagaat welk deel van de Vlaamse werknemers geen werkbaarheidsproblemen vermeldt, maar wel met één of meerdere werkbaarheidsknelpunten te maken krijgt. Dit levert figuur 8 op.



Figuur 8: aandeel werknemers op de Vlaamse arbeidsmarkt 2004/2007/2010 zonder en met (meerdere) werkbaarheidsknelpunten (Bourdeaud'hui & Vanderhaeghe, 2010)

Vanuit de vier aspecten van kwaliteitsvolle arbeid wordt de werkbaarheidsgraad afgeleid, welke gerepresenteerd wordt in figuur 8. Deze werkbaarheidsgraad ligt in 2010 met 2% hoger dan in 2004 (van 52,3% naar 54,3%). Het aandeel dat met één of meerdere werkbaarheidsknelpunten geconfronteerd wordt, is gedaald van 47,7% naar 45,7%.

Bourdeaud'hui en Vanderhaeghe (2010) vestigen niet alleen de aandacht op de werkbaarheidsmonitoren. Ze pogen ook om de achterliggende factoren van werkbaar werk te verklaren. Deze worden namelijk teruggevonden op de werkvloer en zijn al eerder gedefinieerd als de risico-indicatoren: werkdruk, emotionele belasting, taakvariatie, autonomie, ondersteuning leiding en arbeidsomstandigheden. In bijlage 1 (figuur 9) wordt tabel 6 verder toegelicht.

Tabel 6: risico-indicatoren voor de Vlaamse arbeidsmarkt 2004-2010 (Bourdeaud'hui & Vanderhaeghe, 2010)

risico indicatoren	niet problematisch				problematisch				acuut problematisch			
	2004	2007	2010	04vs10	2004	2007	2010	04vs10	2004	2007	2010	04vs10
	%	%	%		%	%	%		%	%	%	
werkdruk	69,0	69,4	69,1		31,0	30,6	30,9		12,8	12,5	12,3	
emotionele belasting	79,5	79,3	79,6		20,5	20,7	20,4		4,0	4,3	4,1	
taakvariatie	76,2	76,5	77,2		23,8	23,5	22,8		11,5	10,5	10,5	
autonomie	79,2	79,8	80,5		20,8	20,2	19,5		7,3	7,5	6,5	
ondersteuning leiding	83,9	84,0	85,2		16,1	16,0	14,8		6,1	6,2	5,4	
arbeidsomstandigheden	87,9	86,3	87,0		12,1	13,7	13,0		4,5	5,3	4,4	

Het aandeel van de niet problematische werkdruk is in 2010 69,1%. Dat van problematisch bedraagt 30,9% en het acuut problematische aandeel is 12,3%. Voor 2007 is dit respectievelijk 69,4%, 30,6% en 12,5% en in 2004 69%, 31% en 12,8%.

Ook bij emotionele belasting is er geen verschil tussen 2004 en 2010. Hier is het niet problematische deel in 2010 79,6%, het problematische 20,4% en het acuut problematische 4,1%. De cijfers voor 2007 vertonen respectievelijk 79,3%, 20,7% en 4,3%. Voor 2004 is dit 79,5%, 20,5% en 4%.

Vervolgens is er de taakvariatie waarbij het acuut problematische aandeel gedaald is van 11,5% in 2004 tot 10,5% in 2010. Bijgevolg is ook het problematische aandeel gedaald van 23,8% naar 22,8% en het niet problematische aandeel gestegen van 76,2% naar 77,2%.

Autonomie vertoont een daling van het acuut problematische van 7,3% in 2004 naar 6,5% in 2010. Het problematische aandeel is met 1,3% (van 20,8% naar 19,5%) gedaald.

Dezelfde uitkomst is terug te vinden bij de ondersteuning van de leiding waarbij het acuut problematische daalt van 6,1% naar 5,4% en het problematische aandeel met 1,3% daalt (van 16,1% naar 14,8%).

Tenslotte ondervindt 87% van de Vlaamse werknemers in 2010 geen problemen in verband met de arbeidsomstandigheden en in 2004 was dit 87,9%. Voor het problematische aandeel is er een verschuiving van 12,1% naar 13% en binnen het acuut problematische is er een daling van 0,1% (van 4,5% naar 4,4%).

Het grootste risico waarmee Vlaamse werknemers blijven kampen is de werkdruk op de werkvloer. Nog steeds vinden drie op tien werknemers dit zorgwekkend (SERV, 2010).

4.3 Effecten van de werkbaarheidsindicatoren

Zoals in figuur 5 te zien is, hebben de vier werkbaarheidsindicatoren werkbaarheidsgevolgen. Voor iedere werkbaarheidsmonitor worden deze effecten gegeven. Vooreerst gaan we na wat de gevolgen van de werkbaarheidsproblemen op de arbeidstevredenheid zijn. Nadien wordt er een profiel geschetst welke Vlaamse werknemer het meeste risico loopt om problemen te krijgen met elk van de werkbaarheidsmonitoren.

4.3.1 Werkbaar werk en arbeidstevredenheid

Bourdeaud'hui, et al. (2004) zijn nagegaan wat de algemene arbeidstevredenheid is ten gevolge van werkbaar werk. Figuur 10 (bijlage 1) toont aan dat bijna 95% van de Vlaamse werknemers tevreden blijkt te zijn over hun job. 4,7% twijfelt en 0,4% is ontevreden. Naargelang er meerdere knelpunten opduiken, daalt de tevredenheid van de Vlaamse werknemer over zijn 'job in zijn geheel'. Bij de vermelding van één knelpunt is nog 76,3% tevreden. Systematisch daalt de tevredenheid verder bij twee knelpunten (47,1%), drie knelpunten (13,9%) en tenslotte vier knelpunten (7%).

4.3.2 Psychische vermoeidheid

De eerste werkbaarheidsindicator is psychische vermoeidheid, ofwel stress. Deze wordt door Bourdeaud'hui en Vanderhaeghe (2010) gedefinieerd als *'de mate waarin de door psychosociale arbeidsbelasting opgebouwde (mentale) vermoeidheid recuperabel is dan wel bij werknemers leidt tot spanningsklachten en verminderd functioneren'*.

Figuur 11 (bijlage 1) geeft de effecten van psychische vermoeidheid of (werk)stress weer op de gezondheid van werknemers, het langdurig verzuim en de ingeschatte haalbaarheid van werken tot de pensioenleeftijd. Zo blijkt uit deze figuur dat er een sterk verband bestaat tussen werkstress en ernstige slaapstoornissen. 6,9% van de Vlaamse werknemers vermelden ernstige slaapstoornissen zonder werkstress te hebben. Dit loopt op tot 38,4% wanneer werknemers wel te maken krijgen met psychische vermoeidheid en 50,2% wanneer werkstress een acuut probleem is. Met gevolg dat het risico op een slechte slaapkwaliteit 5,6 keer groter is voor werknemers met werkstress en zelfs 7,3 keer meer voor werknemers met zware stressklachten. Daarnaast resulteert stress in vele gevallen in psychische klachten zoals emotionele problemen, angstervaringen of depressieve gevoelens. Werknemers met werkstress en acute stress zullen respectievelijk tot 5,3 en 8,2 keer een verhoogd risico hebben tot psychische klachten. Bovendien kan werkstress leiden tot lichamelijke aandoeningen. Hieronder wordt pijn in de borst- en hartstreek en nek-, schouder- en rugklachten verstaan. Werknemers die kampen met deze lichamelijke problemen hebben een verhoogd risico van 3,4. Voor werknemers met acute lichamelijke klachten ligt deze risicofactor 4,6 keer zo hoog.

Als deze fysieke en psychische problemen blijven duren, leidt dit tot problemen in verband met langdurig absentisme en de onhaalbaarheid van het werk tot aan de pensioenleeftijd. Er is niet zo een sterk verband tussen werkstress en het langdurig verzuim zoals bij de andere parameters, maar werknemers met werkstress hebben toch een licht hogere kans dat ze langer thuisblijven. Daarnaast is er wel een heel sterk verband tussen werkstress en de onhaalbaarheid van het werk tot aan het pensioen. Er bestaat een kanstoename van 2,1 voor werknemers met psychische vermoeidheid die het niet zullen halen tot aan hun pensioen ten opzichte van werknemers zonder psychische vermoeidheid. Deze kans ligt op 2,4 wanneer het gaat over een ernstige stress. Het is dan ook niet verrassend dat werknemers, die lijden onder werkstress, hun werk niet meer zien zitten tot aan de pensioenleeftijd. (Bourdeaud'hui, et al., 2004).

Bourdeaud'hui en Vanderhaeghe (2005) hebben niet alleen de effecten van werkstress bestudeerd, maar ze zijn ook nagegaan welke werknemers het meeste in aanmerking komen voor deze werkstress.

Een eerste groep die meer kans heeft op werkstress is de oudere werknemer. De werkstress neemt toe naarmate de werknemer ouder wordt. Dit gebeurt tot de werknemer een leeftijd van 55 jaar heeft bereikt. Een mogelijke hypothese voor deze dalende werkstress bij 55-plussers is het zogenaamde 'healthy workers effect' (De Lange & Thijssen, 2007) waarbij degene die langer blijven doorwerken een selecte groep vormen. Bourdeaud'hui en

Vanderhaeghe (2005) vermelden nog dat de situatie van 55-plussers mogelijk gunstiger is dan die van -30-jarigen.

Het beroepsniveau dat werknemers uitoefenen speelt eveneens een belangrijke rol. Zo ondervinden Bourdeaud'hui en Vanderhaeghe (2005) dat ongeschoolde arbeiders meer kans hebben op een verhoogd risico van werkstress dan uitvoerende bedienden.

Tenslotte is het opmerkelijk dat vrouwen, ongeacht hun leeftijd, beroep, sector, ... in de categorie van verhoogde risicogeveallen valt. De verhouding tussen werkstress en problematisch/niet-problematisch ligt 20% hoger bij vrouwen dan bij mannen.

4.3.3 Welbevinden in het werk

Bourdeaud'hui en Vanderhaeghe (2010) beschrijven het welbevinden in het werk als *'de mate waarin werknemers door de aard van de (job)inhoud werkbetrokken zijn/blijven dan wel gedemotiveerd raken'*.

De effecten van deze tweede werkbaarheidsmonitor op de verloopintentie en het frequent ziekteverzuim worden afgebeeld op figuur 12 (bijlage 1). Het personeelsverloop is afhankelijk van meerdere factoren waaronder werkzekerheid en loopbaanperspectieven, beloningen, mobiliteit, ... Toch is er nog steeds een sterke samenhang tussen motivatie (het welbevinden in het werk) en personeelsverloop waarbij de kans van werknemers met een motivatieprobleem 8,4 keer hoger ligt dan bij tevreden werknemers. De risicofactor loopt zelfs tot 12 keer zo hoog op voor werknemers met ernstige motivatieproblemen. Daarnaast wordt er een minder sterke band geconstateerd tussen motivatie en frequent ziekteverzuim. Hierbij leiden ernstige demotivatatieproblemen tot 3,3 keer meer kans dat werknemers regelmatig thuisblijven (Bourdeaud'hui, et al., 2004).

In verband met het risicoprofiel van de werknemer kunnen Bourdeaud'hui en Vanderhaeghe (2005) zeggen dat demotivatatie sterk afhangt van het soort jobniveau dat wordt beoefend. Zo liggen de kansen op motivatieproblemen voor ongeschoolde arbeiders beduidend hoger dan voor het kaderpersoneel. In vergelijking met werkstress is de leeftijd en het geslacht van de werknemer niet zo van belang. Vrouwen hebben een licht hogere kans op demotivatatie, maar deze verschillen zijn niet significant.

Mannen met een deeltijdse job hebben wel een verhoogd risico op deze motivatieproblemen in vergelijking met vrouwen met een deeltijdse job en mannen met een voltijdse job. Het gaat hier vermoedelijk om de 'uitgebluste' werknemers.

4.3.4 Leermogelijkheden

Onder leermogelijkheden verstaan we *'de mate waarin werknemers door formele opleidingskansen en de dagdagelijkse ervaring op de werkplek hun competenties al dan niet op peil kunnen houden en verder ontwikkelen in functie van hun inzetbaarheid op langere termijn'* (Bourdeaud'hui & Vanderhaeghe, 2010).

Figuur 13 (bijlage 1) toont de effecten van de derde werkbaarheidsindicator leermogelijkheden, op de werkonzekerheid en de ingeschatte haalbaarheid van werken tot aan de pensioenleeftijd. Werknemers met onvoldoende leermogelijkheden in hun job, schatten het risico op werkloosheid 2,8 keer zo hoog in. Als ze helemaal geen kansen krijgen, ligt dit zelfs 3,9 keer hoger. De kans dat werknemers de pensioenleeftijd niet halen ligt 2,1 hoger bij werknemers met weinig leermogelijkheden. Bij werknemers zonder leermogelijkheden is deze risicofactor 2,3 (Bourdeaud'hui, et al., 2004).

Het risicoprofiel dat beschreven wordt door Bourdeaud'hui en Vanderhaeghe (2005) vertoont in tegenstelling tot de motivatie van werknemers wel een verband tussen de leermogelijkheden en de leeftijd. Het risico dat werknemers geen kans meer krijgen op leermogelijkheden in hun job stijgt naarmate ze ouder worden.

Ook hier zijn de verschillen tussen beroepsniveaus vrij sterk, in die mate dat een ongeschoolde arbeider veel vaker de kans wordt ontnomen om zijn kennis en vaardigheden bij te schaven. Het kaderpersoneel heeft vier keer meer kans op leermogelijkheden.

Er wordt bijgevolg een klein verschil vastgesteld in functie van het geslacht. Zo hebben vrouwen ook hier een kleinere kans om te kunnen genieten van deze leermogelijkheden dan mannen.

4.3.5 Werk-privé-balans

Tenslotte wordt de vierde en tevens de laatste werkbaarheidsmonitor, werk-privé-balans beschreven door Bourdeaud'hui en Vanderhaeghe (2010) als *'de mate waarin de taakeisen in de werksituatie al dan niet belemmerde effecten hebben op de handelingsmogelijkheden in de 'thuis'situatie'*.

Zoals bij het welbevinden in het werk kijken Bourdeaud'hui, et al. (2004) naar de effecten van de werk-privé-balans op de verloopintentie en het frequent ziekteverzuim (figuur 14 in bijlage 1). Hieruit blijkt dat de kans op personeelsverloop 3,1 maal zo hoog ligt wanneer er zich problemen voordoen tussen werk en privé. Als deze problemen oplopen tot ernstige

conflicten stijgt de risicofactor naar 4,1. Een moeilijke combinatie tussen werk en privé brengt ook een frequent ziekteverzuim teweeg. Zo is er bij gewone problemen een verhoogde kans van 1,9 en bij ernstige conflicten 2,2.

Bij het schetsen van een risicoprofiel zien Bourdeaud'hui en Vanderhaeghe (2005) in verband met de leeftijd dat jongere werknemers (-30-jarigen) meer moeite hebben om de juiste combinatie tussen werk en gezin te vinden. Dit kan verklaard worden door de kinderlast die bij de jonge leeftijd gepaard gaat.

Voor deeltijdse werknemers ligt het risico lager dan bij een voltijdse job aangezien een werknemer bij een deeltijdse job meer tijd over heeft voor het gezin.

In tegenstelling tot de vorige indicatoren ligt het hoge risico bij het kaderpersoneel en niet bij het ongeschoold personeel. Kaderpersoneel heeft veel meer moeilijkheden om de juiste combinatie tussen werk en gezin te vinden. Ook hier ondervinden vrouwen een hoger risico op het vinden van deze combinatie tussen een gezins- en sociaal leven.

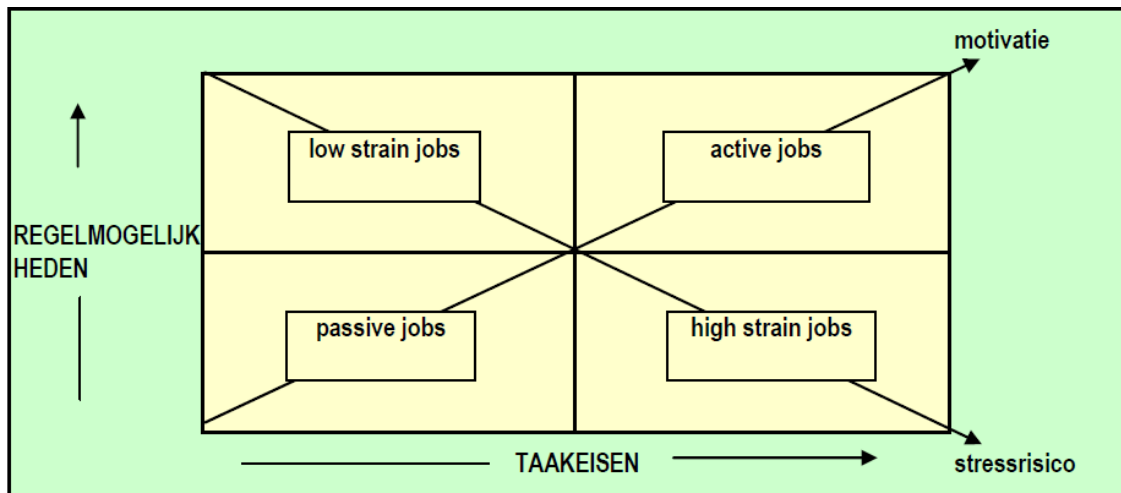
5. Het model van Karasek

Eén van de meest invloedrijke modellen binnen het onderzoek tussen werk en gezondheid is het Job Demand-Control of JDC model (Van Der Doef & Maes, 1999). Dit model staat ook bekend als het model van Karasek. Het meet de sociale en psychologische karakteristieken van jobs (Karasek, et al., 1998). Binnen het JDC model staan twee kenmerken van het werk centraal: de psychologische belasting (werkbelasting of stress) en job controle (regelmogelijkheden). Volgens het Federaal Wetenschapsbeleid (1993) zijn er verschillende mogelijke stressfactoren op de werkvloer zoals de perceptie van werkdruk, werkritme en conflictsituaties. Onder job controle wordt het gebruik van vaardigheden, controle over het werkritme en beslissingsvrijheid verstaan. De relatie tussen de psychologische belasting (job demands) en de regelmogelijkheden (job control) levert een belangrijke bijdrage aan de voorspelling van de jobtevredenheid en het actief leren (Rehman, et al., 2011).

Deze twee variabelen zijn ook in de werkbaarheidsmonitor opgenomen als risico-indicatoren (tabel 7 in bijlage 1). De indicatoren taakvariatie en autonomie vallen onder het kenmerk van job controle. De tweede factor demand (psychologische belasting) sluit goed aan bij de werkbaarheidsindicatoren werkdruk en emotionele belasting.

Op basis hiervan omschrijft het model van Karasek vier jobsoorten (figuur 15):

1. Low strain: een combinatie van lage taakeisen (demands) en voldoende regelmogelijkheden (control);
2. High strain: een combinatie van hoge taakeisen en onvoldoende regelmogelijkheden;
3. Passive: een combinatie van lage taakeisen en onvoldoende regelmogelijkheden;
4. Active: een combinatie van hoge taakeisen en voldoende regelmogelijkheden (Bourdeaud'hui & Vanderhaeghe, 2006).



Figuur 15: jobsoorten volgens het Job Demand-Control (Bourdeaud'hui & Vanderhaeghe, 2006)

Volgens het JDC model zal het hebben van regelmogelijkheden de stress van werknemers verminderen en het leren bevorderen, terwijl de werkbelasting zowel het leren als de stress verhoogt. Deze twee mechanismen worden op figuur 15 aangetoond door de diagonalen. De 'strain' theorie stelt dat de meest ongunstige reacties van psychologische belasting en fysieke pijn worden verwacht in een high strain job. Dit is een job met hoge taakeisen en lage regelmogelijkheden. Aan de andere kant, is er een tweede hypothese die stelt dat hoge taakeisen in combinatie met hoge regelmogelijkheden leidt tot het verhogen van leren, motivatie en ontwikkelen van vaardigheden. Tenslotte is er nog de buffer theorie. Hierbij kunnen de regelmogelijkheden als een buffer gebruikt worden om de mogelijke negatieve effecten van hoge taakeisen op de gezondheid en welzijn op te vangen (Van Der Doef & Maes, 1999).

Hierna volgt de toepassing van het model van Karasek binnen het kader van werkbaar werk op de Vlaamse arbeidsmarkt. Bourdeaud'hui en Vanderhaeghe (2006) stellen grafisch voor hoeveel Vlaamse werknemers deel uitmaken van één van de vier jobsoorten (figuur 16 in bijlage 1). De meeste Vlaamse werknemers (38,6%) bevinden zich in een low strain job, wat

wil zeggen dat ze lage taakeisen hebben in combinatie met voldoende controle op hun job. Daarnaast is er een grote groep met een active job (27,4%). 21,2% van de Vlaamse werknemers hebben een passive job en tenslotte 12,8% een high strain job.

Bourdeaud'hui en Vanderhaeghe (2006) hebben ook onderzocht hoe de vier jobsoorten voorkwamen naar beroepsgroep (figuur 17 in bijlage 1). Het percentage van een active job daalt naarmate er van een kaderfunctie naar een kortgeschoolde arbeider wordt gegaan. Omgekeerd geldt dit voor een high strain en passive job. Een low strain job komt het meeste voor bij geschoolde arbeiders en het minste bij kortgeschoolde arbeiders en het kaderpersoneel.

De Lange en Thijssen (2007) stellen vast dat werknemers met een hoger opgeleide job meer controle in hun job hebben dan in een job waarvoor minder opleiding vereist is. Een passive job heeft lage taakeisen en onvoldoende regelmogelijkheden. Het is een jobsoort van lage kwaliteit. Het omvat weinig afwisseling en controle en veel routine en herhaling. De meerderheid van de werknemers met zo'n job zijn vaak laag opgeleid en zullen niet zelden een ongezonde levensstijl hebben. Werknemers in zware beroepen zullen sneller fysiek achteruit gaan naarmate ze ouder worden.

6. Conclusie

Het behoud van een duurzaam sociaal zekerheidssysteem is een belangrijke reden om werknemers langer aan het werk te houden. Als we niet ingrijpen, kampen we binnenkort met grote financiële tekorten. De werknemers haalden meerdere motieven aan die hen zouden kunnen motiveren om niet vervroegd met pensioen te gaan. Een eerste was de goede gezondheid. Bovendien werd ook een boeiende job, de zin van het werken aan het leven, de behoefte aan sociale contacten, de nood aan een inkomen en de gedachte dat je als werkende meer meetelt vermeld. Nadien ben ik gaan kijken wat leeftijdsbewust personeelsbeleid is. Dit is geen zogenaamd ouderenbeleid, maar een duurzaam personeelsbeleid. De aandacht gaat uit naar de motivatie en inzet van alle werknemers, jong en oud, en niet naar de leeftijd. Het is dus de bedoeling om de werknemers zo lang mogelijk gemotiveerd en inzetbaar te houden gedurende hun ganse loopbaan. Daartoe is een goed HRM-beleid nodig zodat de werknemers met volle "goesting" komen werken. Deze verantwoordelijkheid ligt volgens mij zowel bij de werkgever als bij de werknemer om het werk zo efficiënt en effectief mogelijk te laten verlopen. Dit volgt ook uit de redenen die werkgevers geven om oudere werknemers langer in het arbeidsproces te houden. Hieruit blijkt dat de zelfstandigheid, competenties en ervaring van de oudere werknemer een grote rol spelen. Daarenboven zijn werknemers bereid langer te werken als het werk aangepast wordt naar werkbaar werk. Vele werknemers willen wel doorwerken tot hun 65^e, maar

kunnen dit niet altijd, afhankelijk van de arbeidsomstandigheden waarmee ze te maken krijgen. Vanuit beide opzichten worden redenen gegeven dat een goed leeftijdsbewust personeelsbeleid nodig is. Zowel de werkgevers als de werknemers willen dat er oudere werknemers in het arbeidsproces blijven. Zo kan een goed personeelsbeleid ervoor zorgen dat werknemers gemotiveerd blijven, met plezier komen werken en dus niet vervroegd op pensioen willen. De aandacht moet gevestigd worden op het werkbaar maken van werk zodat oudere werknemers langer aan het werk kunnen blijven. Als ik vervolgens de verschillende werkbaarheidsindicatoren van dichterbij bekijk, lijkt het normaal dat werknemers met een lage opleiding meer kans hebben op motivatieproblemen. Maar ook minder kans krijgen tot leermogelijkheden ten opzichte van hoog geschoolde werknemers (kaderpersoneel). Deze laatste vinden het dan weer moeilijk om de balans tussen werk en privé te vinden. Ik vind het opvallend dat ongeschoolde arbeiders meer kans op stress hebben dan uitvoerende bedienden. De overige resultaten vielen binnen mijn verwachtingen. Tenslotte heb ik het model van Karasek beschreven met de vier jobsoorten. Hier kan ik uit afleiden dat een kortgeschoolde arbeider vaak een passieve job heeft en dit werd gecategoriseerd als een fysieke zware job met een lage taakvariatie en onvoldoende controle. Dit bevestigt het laatste deel waarin een groot probleem het herhaalde werk is en het gebrek aan controle van de job.

Hoofdstuk 2: Fysieke en psychologische problemen

In dit tweede hoofdstuk behandelen we de fysieke en psychologische problemen binnen de schoonmaaksector. Hiervoor ben ik vertrokken vanuit het conceptueel model van potentiële factoren voor musculoskeletale aandoeningen van Kumar en Kumar (figuur 1) dat in het eerste deel van deze masterproef werd besproken.

Dit conceptueel model biedt een zicht op de fysieke belasting van een werknemer, zijn reactie hierop en de manier waarop hij zich aanpast (resultaat). Deze reactie heeft drie beïnvloedende factoren die bijdragen tot de oorzaak van een negatief of positief resultaat. De eerste factor betreft de werkprocedures, werkomgevingen en werktuigen. De tweede factor is de individuele werkfactoren en karakteristieken. Tenslotte gaat de derde factor over de organisatorische en psychosociale contexten. Een negatieve uitkomst resulteert in musculoskeletale aandoeningen. Eerst wordt uitgelegd wat musculoskeletale aandoeningen (musculoskeletal disorders of MSD) zijn en vervolgens worden de drie beïnvloedende factoren beschreven.

1. Musculoskeletale aandoeningen

De European Agency for Safety and Health at Work (2008), verder vernoemd als EU-OSHA, beschrijft musculoskeletale aandoeningen aan de hand van een E-Fact³. Deze E-fact bevat belangrijke informatie over MSD. Verschillende onderzoeken hebben aangetoond dat schoonmaaksters een risico vormen voor het ontwikkelen van musculoskeletale aandoeningen aan de rug, nek, schouders, ellebogen, handen en onderste ledematen. Deze E-Fact identificeert deze risicofactoren voor schoonmaaksters.

Schoonmaakactiviteiten zijn fysiek veeleisend, maar zouden uitgevoerd moeten worden zonder blootstelling aan risico's en zonder implicaties voor de gezondheid ten gevolge van hun job.

Musculoskeletale aandoeningen veroorzaken pijn aan de spieren, gewrichten, pezen, gewrichtsbanden, zenuwen, botten en een verslechtering van de bloedcirculatie. Dit wordt in de eerste plaats verergerd door het werk en door de effecten van de onmiddellijke omgeving hierop.

³ 'E-facts' is een reeks online artikelen die bedoeld zijn voor werknemers, werkgevers en veiligheids- en gezondheidsprofessionals. E-facts zijn bedoeld als een helder en praktisch overzicht van specifieke thema's rond veiligheid en gezondheid op het werk.

Lage rugpijn is een belangrijke werkgerelateerde stoornis in bijna alle fysiek belastende functies. Het kan gedefinieerd worden als chronische of acute pijn in de bilstreek (lumbago of verschot) of het bovenbeen (ischias). Lage rugpijn kan het gevolg zijn van pijn in de spieren of ligamenten, een verslechtering van de gewrichten of de schijven in de wervelkolom, of van druk in de zenuwwortels in de rug. Spierpijn is waarschijnlijk de meest voorkomende oorzaak van rugpijn. Het optillen en dragen van zware lasten is een belangrijke oorzaak, maar duwen en trekken of het aannemen van gebogen of gedraaide lichaamshoudingen voor langere periodes vormen risicofactoren.

Andere delen van het lichaam en ledematen kunnen eveneens worden beïnvloed, zoals de nek en bovenste ledematen. Dit kan resulteren in degeneratieve aandoeningen zoals schouderblessures, die worden veroorzaakt door langdurig werken met de handen boven het hoofd, of verwondingen aan de pols door repetitief werk. De symptomen zijn pijn en/of een lager vermogen om normaal te functioneren. Dit kan een effect hebben op de nek, schouders, bovenrug, armen, ellebogen, onderarmen, polsen en handen.

Er kunnen ook aandoeningen aan de onderste ledematen voorkomen. Een 'schoonmakersknie' was één van de eerste geïdentificeerde beroepsziekten en werd bekomen door al knielend schoon te maken. Zelfs vandaag vereisen sommige schoonmaaktaken dat er voor een lange periode rechtstaand gewerkt wordt, wat kan leiden tot spataders.

Enkele kenmerken en symptomen van MSD zijn:

- Tendinitis (peesontsteking): een ontsteking van de pees als gevolg van herhaalde bewegingen van de gewrichten;
- Carpaal tunnel syndroom: schade aan de zenuw die door de pols en zo in de hand loopt. Deze wordt bekomen door herhaalde buigingen van de pols doordat schoonmaaksters de werktuigen te strak houden of de pols constant tegen een hard object wrijven;
- Witte vingers: doofheid en tintelingen in de vingers, voornamelijk in koud water, als gevolg van wijzigingen in de zenuwen en bloedvaten in de hand veroorzaakt door het gebruik van trillende werktuigen;
- Thoracic outlet syndroom (schoudergordelsyndroom): een verminderde doorbloeding in de schouder en arm ten gevolge van werken boven hoofdhoogte of door het dragen van zware lasten in de handen waarbij de armen naar beneden hangen.

Een slechte werkorganisatie gecombineerd met zwaar werk kan bijdragen tot de ontwikkeling van MSD bij schoonmaaksters. Risicofactoren zijn onder meer:

- Hoge werksnelheid en intensiteit;
- Gebrek aan controle van het werk en pauzes;
- Hoge werk- en tijdsdruk;
- Slechte werkregelingen;
- Slechte of geen training;
- Weinig waardering voor het schoonmaakwerk;
- Angst om fouten te maken;
- Hoge jobturnover;
- Beperkte loopbaanontwikkeling.

2. Werkprocedures, werkomgevingen en werktuigen

Fysieke risicofactoren voor werkgerelateerde MSD zijn de fysieke taken van een job, de fysieke werkomgeving en het ontwerp en gebruik van werktuigen. Volgens een analyse van 600 studies naar de relaties tussen werk/taakfactoren en de ontwikkeling van MSD door het National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH) in de Verenigde Staten waren de grootste risicofactoren voor werkgerelateerde MSD kracht, houding, herhaling, trillingen en/of een combinatie van al deze factoren (Weigall, et al., 2006).

Schoonmaaksters werken vaak voorovergebogen en met een gedraaide rug. Ze voeren dagelijks veel herhaalde bewegingen uit. Deze worden uitgevoerd op regelmatige basis tegen een hoge statische en dynamische kracht, bijvoorbeeld bij dweilen. Deze types van spieractiviteiten kunnen leiden tot spierversmoegheid en MSD.

Het gewicht van de lasten van schoonmaaktaken is een belangrijke risicofactor. Het gewicht waarmee schoonmaaksters werken, gaat van 2 tot 42 kg. De lasten die ze moeten optillen en dragen, schommelt tussen 5 en 8 kg. De zwaarste lift- en verplaatsingsactiviteiten zijn het verhuizen van meubelen en het gebruik van boenmachines. Wat het liften vooral problematisch maakt, is de combinatie van vreemde houdingen en gedraaide posities (Brun, 2009).

Schoonmaken is veeleisend en arbeidsintensief. De belangrijkste risicofactoren voor MSD die geassocieerd zijn met schoonmaaktaken zijn:

- Ongemakkelijke houdingen, voornamelijk voor de rug en armen, zoals strekken en bukken;
- Sterk gebruik van krachten zoals schrobben, wringen of verplaatsen en controleren van de werktuigen;

- Herhaalde bewegingen en onvoldoende rusttijden;
- Liften en dragen van lasten;
- Statische werkbelasting, zoals werken met de armen boven schouderhoogte voor een langere periode;
- Werken in een beklemmende ruimte;
- Slechte ergonomische ontwerpen van de werktuigen zoals de vorm, grootte, aanpassing en de hoek van de handvaten (EU-OSHA, 2008; Brun, 2009; Weigall, et al., 2006).

De fysieke gevaren die schoonmaakwerk met zich meebrengt, omvat onder andere vallen van ladders en verhoogde platformen, natte of gladde vloeren, vallende objecten, scherpe objecten, bewegende of roterende machineonderdelen, ... Fysieke gevaren treden niet alleen op bij de gebruikte werktuigen, maar ook binnen de omgeving waarin schoonmaaktaken worden uitgevoerd (Brun, 2009). Het ontwerp en de lay-out van de werkomgeving is een factor die kan bijdragen tot de hoge fysieke eisen van een job (Weigall, et al., 2006).

Brun (2009) en EU-OSHA (2008) beschrijven enkele werkomgevingen:

Verplaatsen van meubilair

Het liften, optillen, duwen en trekken van het meubilair om te kunnen schoonmaken, heeft een verhoogd risico op schouder- en rugblessures.

Lawaai

Sommige schoonmaaksters beweren geïrriteerd te zijn door het lawaai waaraan ze blootgesteld worden tijdens het werk. Zo botsen schoonmaaksters soms tijdens het stofzuigen tegen mensen omdat ze hen niet kunnen horen door het lawaai van de stofzuiger.

Uitglijden, struikelen en vallen

Uitglijden, struikelen en vallen kunnen serieuze gevolgen hebben en ernstige verwondingen veroorzaken, zoals botbreuken of een hersenschudding. Ze zijn de meest voorkomende oorzaken van ernstige verwondingen op het werk. Gegevens van Member States tonen aan dat de meest voorkomende ongevallen, met betrekking tot het schoonmaken, onder andere uitglijden en struikelen zijn. Veel van deze ongevallen hebben gebroken botten tot gevolg. Onderzoek heeft aangetoond dat er doorgaans drie keer meer ongevallen gebeuren door uit te glijden dan door te struikelen. Schoonmaaksters lopen ook het risico om te vallen omdat zij vaak gebruik maken van ladders of trappen. Een deel van het uitglijden en struikelen leidt tot een volledig evenwichtsverlies en een val. Deze veroorzaken serieuze verwondingen zoals gebroken ledematen, blauwe plekken en hoofdletsels.

Een schoonmaakster kan uitglijden afhankelijk van volgende factoren:

- De soort vloer;
- De verontreiniging op de vloer zoals water, olie of stof;
- De soort en conditie van het schoeisel;
- De omgevingsfactoren zoals licht;
- De bekwaamheden van het individu.

Een schoonmaakster kan struikelen afhankelijk van volgende factoren:

- De gevaren zoals rondslingerende kabels en schoonmaakmateriaal;
- Het soort schoeisel;
- De omgevingsfactoren zoals licht;
- De bekwaamheden van het individu.

Vallen is meestal een gevolg van uitglijden en struikelen. Maar een schoonmaakster kan ook vallen zonder uit te glijden of te struikelen. Er zijn twee basistypes van vallen: vallen op hetzelfde niveau of op hoogte. Een oorzaak van vallen kan te wijten zijn aan een verkeerd gebruik van ladders en stellingen.

Elektrische gevaren

Defecte elektrische apparaten, bedrading, schakelpanelen of stopcontacten zijn een bron van elektrische gevaren. Werkgevers hebben de plicht om ervoor te zorgen dat de apparatuur goed onderhouden wordt. Wanneer ze de juiste apparaten kiezen om het risico te minimaliseren, moet de apparatuur goed onderhouden worden om geen gevaar te vormen, zoals de elektrische gevaren van versleten kabels. Een jaarlijkse elektrische Portable Appliance Testing (PAT) kan gebruikt worden om elektrische gevaren in verband met schoonmaakwerktuigen zoals stofzuigers en roterende buffers op te sporen. Voor apparatuur met een hoog risico, zoals boenmachines waar schade aan de kabels vaak voorkomt, kan een kort nazicht van de elektrische kabels voor het gebruik van deze apparaten verstandig zijn. Bovendien zouden schoonmaaksters de werktuigen moeten inspecteren op enige schade vooraleer ze in gebruik te nemen en moeten ze uiteraard goed opgeleid worden om deze apparaten te gebruiken.

Slechte thermische omstandigheden

Hittestress kan voorkomen in hete omgevingen, wat meestal het geval is voor schoonmaaksters in restaurantkeukens, badkamers, Werken in warme en vochtige omgevingen kan resulteren in een warmte-uitslag. Deze wordt veroorzaakt doordat de huid en kleren vocht ophouden als gevolg van zweet dat niet verdampt. Mogelijke symptomen zijn jeuk, prikkelende huid, clusters van rode bultjes, ... De uitslag kan optreden op kleinere delen van de huid of op het hele lichaam. Als er grote delen van het lichaam betrokken zijn,

kan de zweetproductie aangetast zijn waardoor de schoonmaakster minder goed kan werken in de hitte. Aantasting van het zweetmechanisme kan ook leiden tot systemische effecten, beter gekend als het sweat retention syndrome. Een mildere blootstelling aan hitte zou ook kunnen leiden tot een stekelige hitte, intertrigo (smetten), huidmaceratie, bacteriële of schimmelinfectie, vooral bij personen met overgewicht en diabetes.

Direct contact van de huid met extreme warmtebronnen, zoals hete voorwerpen of oppervlakten, kan leiden tot beroepsmatige thermische verwondingen zoals brandwonden en urticaria (netelroos). Deze laatste wordt gekenmerkt door een goed afgebakend letstel, veroorzaakt door hitte in direct contact met de huid.

Schoonmaaksters maken gebruik van een uitgebreid aanbod van verschillende benodigdheden, waaronder bezems, borstels, emmers, stofdoeken, poetsdoeken, boenmachines, stoomreinigers, trapjes, ladders, schrobmachines, drogers, stofzuigers en waterzuigers. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de gevaren die worden geassocieerd met de meest gebruikte arbeidsmiddelen bij schoonmaakwerk (EU-OSHA, 2008).

Tabel 8: de gevaren die worden geassocieerd met de meest gebruikte arbeidsmiddelen bij schoonmaakwerk (EU-OSHA, 2008)

Arbeidsmiddelen	Risico's
Dweilen en borstels	Overbelasting, ongemakkelijke houdingen, repetitieve bewegingen, uitglijden en struikelen bij nat dweilen, gevaarlijke chemische stoffen in schoonmaakmiddelen, inademen van stof bij vegen
Emmers	Uitglijden en struikelen, manueel hanteren van lasten, tillen van zware lasten
Ladders en trapjes	Overbelasting, vallen van een hoogte, manueel hanteren van lasten
Poets- en stofdoeken	Overbelasting, ongemakkelijke houdingen, repetitieve bewegingen, gevaarlijke chemische stoffen, blootstelling aan boenwas en schoonmaakmiddelen, inademen van stof bij droog afnemen van stof
Schrob- en polijstmachines met draaischijf	Overbelasting, repetitieve bewegingen, hoge belasting, trilling, uitglijden bij gebruik voor nat schoonmaken, struikelen door voedingskabels van machines, gevaarlijke chemische stoffen in schoonmaakmiddelen, manuele hantering, apparatuur kan zwaar zijn en lastig te vervoeren door een gebouw of van de ene locatie naar de andere, elektrische schok

Stoomreinigers	Ongemakkelijke houding, repetitieve bewegingen, struikelen over voedingskabels van machines, brandwonden door stroom, elektrische schok
Stofzuigers	Ongemakkelijke houdingen, trekken/duwen, repetitieve bewegingen, struikelen over voedingskabels van machines, lawaai, inademen van stof bij legen van stofzuiger, elektrische schok

Ongeveer 80% van al het schoonmaakwerk wordt uitgevoerd met niet-aangedreven werktuigen, bijvoorbeeld stoffen, vegen en dweilen. Bij veel van deze taken is er sprake van strekken, repetitieve bewegingen, ongemakkelijke lichaamshoudingen en zware krachten en worden de onderste ledematen zwaar belast. Dit draagt bij tot musculoskeletale aandoeningen (EU-OSHA, 2008).

3. Individuele werkfactoren en karakteristieken

Volgens Weigall, et al. (2006) verwijzen individuele karakteristieken naar de verschillen tussen mensen. Factoren die een invloed hebben op de ontwikkeling van musculoskeletale aandoeningen aan de bovenste ledematen zijn:

- Fysiologische en anatomische verschillen (en blessures van het verleden);
- Leeftijd en geslacht;
- Vaardigheden en ervaring.

Fysiologische en anatomische verschillen

Alle werknemers zijn verschillend en deze verschillen hebben een impact op de werkmogelijkheid. Dit omvat waarneembare verschillen in lengte en gewicht, maar ook in minder voor de handliggende functies, zoals fysiologische verschillen in de spieren, schijven, pezen, kraakbeenderen, zenuwen, cognitieve gebieden, ... Deze hebben een invloed op de kracht van een werknemer, zijn uithoudingsvermogen, flexibiliteit en concentratie. Deze fysiologische en anatomische verschillen kunnen werknemers meer of minder gevoelig maken voor MSD.

Leeftijd en geslacht

Een andere factor die MSD beïnvloedt, is de leeftijd. De ouder wordende werknemer heeft een grotere achtergrond van ziektes en reeds bestaande aandoeningen zoals artrose, verminderde hartcapaciteit en longfunctie. Deze zullen een impact hebben op nieuwe verworven musculoskeletale aandoeningen.

Weigall, et al. (2006) vonden in een Scandinavisch onderzoek dat er een leeftijdsgerelateerde daling van de fysieke capaciteit van de werknemers is. Er is ook een verhoogde mate van MSD wanneer de leeftijd toeneemt voor zowel mannen als vrouwen. Een 60-jarige heeft ongeveer 60% van de fysieke capaciteit van een 20-jarige en over het algemeen is de fysieke capaciteit van een vrouw 70 tot 80% dan die van een man van dezelfde leeftijd. De mate van leeftijdsgerelateerde veranderingen wordt versneld wanneer werknemers blootgesteld worden aan fysiek zwaar werk en andere risico's.

De werkplaatsfactoren en musculoskeletale aandoeningen geven een verschil aan tussen vrouwen en mannen. Bij vrouwen wordt MSD verhoogd door ongunstige psychosociale factoren, terwijl dit bij mannen MSD toeneemt door grotere fysieke eisen en trillingen. Vrouwen hebben ook meer klachten in de nek, schouders, ellebogen en polsen dan mannen.

4. Organisatorische en psychosociale contexten

Het National Institute of Occupational Safety and Health uit de Verenigde Staten deelt de organisatie van het werk onder in drie verschillende, maar gerelateerde contexten:

- De externe context: de economische, legale, politieke, technische en demografische factoren op een nationaal en internationaal niveau;
- De organisatorische context: de management structuur, toezichthoudende praktijken, productiemethoden en personeelsbeleid;
- De werkcontext: de karakteristieken van de job zoals de werksfeer en cultuur, de eisen van het werk, sociale aspecten, de rol van de werknemers en de loopbaanontwikkeling (Weigall, et al., 2006).

In Weigall, et al. (2006) beschreef Landsbergis de organisatie van werk als volgt: *'De organisatie van werk kan een belangrijke invloed hebben op stressgerelateerde gevolgen voor de gezondheid zoals een hartziekte, musculoskeletale aandoeningen en psychosociale aandoeningen'*.

Sinds de jaren 60 geven steeds meer bedrijven hun schoonmaakactiviteiten uit aan schoonmaakbedrijven om zo hun kosten te drukken. Schoonmaakbedrijven worden gelijktijdig onder hoge druk gezet om flexibeler en goedkoper werk af te leveren. Als gevolg kiezen schoonmaakbedrijven vaak voor een werkorganisatie die het toelaat om te beantwoorden aan alle eisen. Zo vragen ze een hoge flexibiliteit van hun werknemers:

- Flexibiliteit op het niveau van het contracttype (contracten van bepaalde duur, interim, ...) om zo vlug mogelijk te kunnen beantwoorden aan de vragen van de klanten;

- Flexibiliteit op het niveau van werktijden (deeltijds werk, overuren, verandering van shift, ...);
- Flexibiliteit in de taken die uitgevoerd moeten worden, multi-tasking, ... om te voldoen aan de eisen van de klanten (Brun, 2009).

Brun (2009) somt enkele organisatorische en psychosociale factoren op:

Werktijden

Schoonmaaksters werken meestal buiten de gewone werkuren, 's morgens van 6 tot 9u, 's avonds van 18 tot 21u of 's nachts. Dit lijkt vanzelfsprekend omdat de gewone bedrijfsactiviteiten dan niet doorgaan, vooral bij schoonmaken in kantoren maar ook in commerciële gebouwen of gebouwen met openbare toegang.

Hoewel het schoonmaken buiten de gewone daguren een goede oplossing lijkt om storende kantooractiviteiten te mijden, brengt het voor de schoonmaaksters enkele nadelen met zich mee. Negatieve effecten van 's avonds of 's nachts schoonmaken voor zowel schoonmaaksters als schoonmaakbedrijven zijn:

- Schoonmaaksters zien hun job niet altijd als een echte job maar meer als een soort van 'gap-filler' omdat ze buiten de normale uren werken, wanneer er niemand meer is;
- Er is een gebrek aan contact en communicatie tussen de verschillende betrokken partijen (de klant, de werknemers van het bedrijf, het schoonmaakpersoneel en de operationele manager). Dit kan nadelig zijn voor de schoonmaaksters omdat er niemand is om iets te vragen of te alarmeren wanneer er zich bijvoorbeeld een technisch probleem voordoet en voor de werknemers van het bedrijf omdat ze geen waardering kunnen tonen of niet rechtstreeks mogelijke problemen over het schoonmaakwerk kunnen melden;
- Schoonmaaksters die laat moeten werken hebben de neiging om sociaal geïsoleerd te raken op hun werk omdat er een gebrek aan relaties en sociale ondersteuning van collega's is;
- In de vroege ochtend en 's avonds laat werken maakt het moeilijk om een evenwicht te vinden tussen werk en privé;
- De ongewone uren maken het moeilijk om gebruik te maken van openbaar vervoer;
- De gebouwen waar ze werken zijn soms (bijna) leeg en ze kunnen het slachtoffer van geweld worden;
- De ventilatie of airco kan al afzet zijn waardoor er geen nieuwe lucht in de werkplaats circuleert;
- De nooduitgangen in gebouwen kunnen gesloten zijn buiten de normale werkuren, alhoewel deze in theorie altijd een uitgang moeten bieden.

Deeltijds werk is de meest voorkomende vorm van werk voor schoonmaaksters. Het gemiddeld aantal uren per week ligt laag als een gevolg van de vele schoonmaaksters die slechts deeltijds werken. Het gemiddelde wordt geschat op 23 uren per week.

Om toch aan een voltijdse job te raken gaan sommige schoonmaaksters heel vroeg in de ochtend werken met een tweede shift in de avond en doen ze tussentijds hun privéhuishouden. Anderen pendelen van het ene bedrijf naar het andere. Dit betekent dat schoonmaaksters vaak tien tot twaalf uur per dag aan hun werk besteden, inclusief de reistijd. Lange reistijden, woon-werkverkeer in de vroege ochtend of 's avonds laat, of woon-werkverkeer tijdens spitsuren zijn factoren van stress en vermoeidheid. Atypische werkuren hebben een effect op de gezondheid van de werknemer, zoals slecht slapen, een verstoord sociaal en gezinsleven, onregelmatig en ongezond eten en onregelmatig bewegen.

Werklast en werkintensivering

De werkintensivering is toegenomen, gedeeltelijk als het gevolg van de eisen voor een verhoogde productiviteit en flexibiliteit, en de concurrentie in de sector. Omwille van economische redenen is de sector verplicht kostenbesparende acties door te voeren, wat vaak betekent dat minder schoonmaaksters dezelfde hoeveelheid werk verrichten.

De intensivering van het werk en het hoge tempo behoren tot de belangrijkste stressoren. Uit Finse studies blijkt dat 50 tot 70% van de schoonmaaksters vermoeidheid vermelden als gevolg van teveel werk. Ongeveer 50 tot 70% van hun werk gebeurt manueel. Het werk omvat ook veel monotone en repetitieve taken.

Herhaald werk

Repetitieve bewegingen, gecombineerd met pijn, soms zware manuele handelingen en het slechte ontwerp van werktuigen, kan leiden tot oververmoeidheid en musculoskeletale aandoeningen.

Jobcontrole

Schoonmaakwerk wordt niet alleen door de supervisor van de schoonmaakster gecontroleerd, maar ook door eisen van de klant. In sommige gevallen zijn schoonmaaksters in staat om hun eigen werkprocedure te ontwikkelen en hun eigen werkroute uit te stippelen. In andere gevallen staan deze vast.

Weigall, et al. (2006) vullen de specifieke problemen van controle en ondersteuning op het werk aan in onderstaande tabel.

Tabel 9: werkorganisatie en psychosociale factoren die bijdragen tot MSD (Weigall, et al., 2006)

Risicofactoren	Specifieke problemen
Jobcontrole	Gebrek aan vaardigheden Gebrek aan autoriteit Gebrek aan autonomie Minimale controle over de rustpauzes
Jobondersteuning	Gebrek aan geschikte proactieve en reactieve ondersteuning Mislukking om de juiste vaardigheden aan een job te koppelen Mislukking om rekening te houden met individuele factoren

Jobonzekerheid

Jobonzekerheid kan gedefinieerd worden als *'de algemene bezorgdheid over het verdere bestaan van iemand zijn job in de toekomst. Twee belangrijke indicatoren worden gebruikt om jobonzekerheid te meten: cognitieve aspecten, de waargenomen mogelijkheid om de job te verliezen, en emotionele aspecten, de angst om de job te verliezen'*.

Zowel de waargenomen mogelijkheid om de job te verliezen als de angst om de job kwijt te raken zijn belangrijke zaken in de schoonmaaksector. De jobonzekerheid in de schoonmaaksector manifesteert zich op twee niveaus:

- Macrosociologisch niveau: de onzekerheid is het gevolg van de kwetsbaarheid van de werknemer ten opzichte van de arbeidsmarkt. Het gemiddelde opleidingsniveau van een schoonmaakster is laag en laat weinig mogelijkheden om gemakkelijk van job te veranderen. Door de onzekere situatie op de arbeidsmarkt en de hoge economische druk, hebben schoonmaaksters het gevoel dat ze niet het recht hebben om betere lonen en werkcondities te vragen. Ze voelen zich gedwongen om atypische uren en onzekere arbeidscontracten aan te nemen;
- Bedrijfsniveau: de onzekerheid van de job is gekoppeld aan de onzekerheid over de toekomst van het bedrijf. Dit kan gepaard gaan met de angst dat het bedrijf samengaat met andere bedrijven, een herstructurering ondergaat, het personeel vermindert, ...

Sociale relaties en ondersteuning

Schoonmaaksters werken vaak alleen en krijgen in het algemeen weinig ondersteuning van collega's en managers. Weinig respect van het personeel van de bedrijven, het algemene publiek en jobstudenten, wiens doel alleen zakgeld verdienen is en zich dus niet identificeren

met de job, zijn ook factoren die een invloed hebben op het welzijn en mentale gezondheid van de schoonmaaksters.

Eenzaam werk

Schoonmaaksters werken vaak alleen en ze zijn elk verantwoordelijk voor hun gebied. Alleen werken verhoogt het gevoel van isolatie en verhindert de ontwikkeling van een groepsgevoel of de mogelijkheid om vertrouwen tussen collega's op te bouwen. Een gebrek aan regelmatig contact met collega's (minder dan één keer per dag) wordt geassocieerd met mentale problemen.

Ondersteuning van collega's

De sector is gekenmerkt door veel alleen werken en een hoge jobturnover, schoonmaaksters hebben niet de mogelijkheid om goede sociale relaties op te bouwen met hun collega's. Omdat vele schoonmaaksters tijdelijke contracten hebben, de individuele werkplaatsen snel en veel veranderen voelen ze zich niet betrokken in het bedrijf. Door de hoge intensiteit van het werk hebben schoonmaaksters niet de mogelijkheid om hun collega's te helpen. De diversiteit van de etnische achtergrond en klassensamenstelling in de schoonmaaksector kunnen zorgen voor groepssolidariteit, maar ook voor conflicten. Anciënniteit, status en nationaliteit kunnen leiden tot kloven tussen schoonmaaksters.

Ondersteuning van het management

De supervisors controleren de kwaliteit van het werk en zijn verantwoordelijk voor het operationele management op de werkplaats. Zij staan in direct contact met de schoonmaaksters, de klanten en het management van het schoonmaakbedrijf. Gewoonlijk managen ze een groep van tien tot vijftien schoonmaaksters.

De supervisor krijgt vaak te maken met druk: het aannemen van orders van het management, de klant tevreden stellen en de werknemers managen. De druk die supervisors ervaren van hun oversten en van de gastbedrijven wordt neergaand in de hiërarchie overgedragen naar de schoonmaaksters.

Relaties met de klanten/gastbedrijven

De belangrijkste stressfactoren in relatie tot de klanten is het gebrek aan respect dat ze ten opzichte van de schoonmaaksters tonen. Dit kan gaan van simpelweg negeren tot, in sommige gevallen, racistisch gedrag. Dit hangt samen met de lage sociale status en erkenning van het werk. Daarnaast, op verzoek van de klanten, moeten schoonmaaksters taken uitvoeren die niet tot hun takenpakket behoren. Schoonmaaksters zijn zich ervan bewust dat de tevredenheid van de klanten van groot belang is om hun job te houden.

Klachten van klanten, eerlijk of niet, zijn serieuze factoren van stress voor de schoonmaakster.

Relaties met de vakbondvertegenwoordiger

Schoonmaaksters hebben vaak het gevoel dat ze onvoldoende of niet efficiënt genoeg vertegenwoordigd worden door hun vertegenwoordigers. Het vertrouwen in hun vertegenwoordiger is zwak. De redenen zijn de volgende:

- Soms zijn vertegenwoordigers niet gekozen door middel van sociale verkiezingen maar simpelweg genomineerd;
- De vertegenwoordigers zijn vaak de supervisors zelf die twee verschillende functies uitvoeren met tegenstrijdige verantwoordelijkheden en interesses;
- De verschillende schoonmaaksters van hetzelfde schoonmaakbedrijf werken vaak verspreid over verschillende werkplaatsen en hebben weinig contact met hun vertegenwoordiger.

Slechte sociale waardering

Professioneel schoonmaken wordt vaak beschouwd als ongeschoold extra werk dat iedereen wel kan. Het feit dat schoonmaken weinig sociale erkenning krijgt, beïnvloedt de motivatie van de schoonmaaksters op een negatieve manier. Sommige schoonmaaksters zijn zelf van mening dat hun job geen specifieke vereisten nodig heeft en iedereen het wel kan. Lage waardering van het werk schaadt de tevredenheid van de werknemer en leidt tot stress met negatieve effecten op de mentale en psychische gezondheid.

5. Conclusie

Schoonmaken is veeleisend en arbeidsintensief. In dit hoofdstuk heb ik drie beïnvloedende factoren besproken die aanleiding kunnen geven tot musculoskeletale aandoeningen. Deze musculoskeletale aandoeningen veroorzaken pijn aan de spieren, gewrichten, pezen, gewrichtsbanden, zenuwen, botten en een verslechtering van de bloedcirculatie. Wat kan leiden tot verschillende ontstekingen en syndromen. Een eerste risicofactor die ik besproken heb, zijn de werkprocedures, werkomgevingen en werktuigen. Gevolgd door de individuele factoren en karakteristieken van een schoonmaakster. En tenslotte de organisatorische en psychosociale contexten. Een schoonmaakster kan met vele risico's te maken krijgen. Het is dan ook belangrijk dat zowel de werkgevers als schoonmaaksters rekening houden met al deze risico's als ze willen dat schoonmaaksters zo gemotiveerd en efficiënt mogelijk hun werk kunnen blijven uitoefenen tot hun 65^e.

Hoofdstuk 3: Bevorderende en belemmerende factoren

Op basis van de fysieke en psychologische problemen kunnen we de bevorderende en belemmerende factoren, om zolang mogelijk aan het werk te blijven binnen de schoonmaaksector, bepalen. In het vorige hoofdstuk hebben we reeds gezien wat de belemmerende factoren zijn. In dit hoofdstuk bespreken we de bevorderende factoren die schoonmaaksters langer aan het werk kunnen houden.

Het ziekteverzuimpercentage is het aantal werkdagen op 100 dat niet werd gepresteerd wegens ziekte of privé-ongeval. Het totaal verzuimpercentage in 2006 wegens ziekte in België bedraagt 5,11%, met als koploper de tabaksbedrijven met een gemiddelde ziekteverzuim van 25,35%. De schoonmaaksector is met 12,88% gerangschikt als vierde sector met het hoogste ziekteverzuimpercentage. De gemiddelde duur van het ziekteverzuim per werknemer in 2006 was 12,55 werkdagen per jaar. Binnen de schoonmaaksector was dit 25,63 werkdagen. 30 tot 40% van de werkgerelateerde ziektes in België zijn ten gevolge van musculoskeletale aandoeningen (ZebraZone, 2006).

Brun (2009) toont aan waarom er acties ondernomen moeten worden tegen musculoskeletale aandoeningen:

- De werknemer blijft aan het werk en behoudt zo zijn inkomen en gezondheid. De afwezigheid van rug- of andere pijn en minder vermoeidheid door een makkelijkere werkbelasting verhoogt het algemene welzijn van de werknemer;
- De werknemer haalt hier voordelen uit. Een fitte en gezonde werknemer werkt beter en is minder afwezig. Investeren in nieuwe ergonomische werktuigen draagt bepaalde kosten, maar kan ook voordelen opleveren die deze kosten compenseren;
- De staat haalt hier voordelen uit omdat ze dan geen kosten heeft aan de gezondheidszorg of uitkeringen aan schoonmaaksters die niet meer in staat zijn om te werken.

1. Bevorderende factoren

Hieronder volgen enkele mogelijke strategieën voor het omgaan met psychosociale gevaren en risico's in de schoonmaaksector. Deze E-fact⁴ focust zich op manieren om psychosociale risico's voor schoonmaaksters te managen, inclusief schoonmaaksters afkomstig van schoonmaakbedrijven, schoonmaaksters van kantoren, scholen en ziekenhuizen, schoonmaaksters van hotels, huishoudelijke schoonmaaksters en industriële schoonmaaksters. Het beschrijft de psychosociale risicofactoren die werknemers kunnen

⁴ Definitie uitgelegd op pagina 33

ondervinden in hun dagelijks werk, de resultaten voor hun gezondheid en welzijn, en manieren om met deze risico's aan te gaan. Deze strategieën omvatten zowel een preventie als interventie en zijn bedoeld voor werknemers, vertegenwoordigers en organisaties (EU-OSHA, 2010).

Tabel 10: preventie en interventie strategieën voor het omgaan met psychosociale gevaren en risico's in de schoonmaaksector (EU-OSHA, 2010)

Gevaren of risicofactoren	Preventie en interventie	
	Werknemer	Bedrijf
Tijdsdruk	Verbeter eigen tijdsmanagement.	Voer een realistische tijdsplanning uit.
Hoge kwaliteitseisen	Verbeter eigen competenties. Neem deel aan trainingen. Controleer eigen normen.	Communicatie van verwachte resultaten. Het aantal werknemers en het verwachte resultaat van het schoonmaakwerk moet overeenkomen. Voorzie goede trainingen.
Tegenstrijdige eisen	Geef prioriteiten en regel het werk. Verbeter eigen competenties.	Stel en communiceer de prioriteiten. Zet focus op kwaliteit en kwantiteit. Transparante beslissingen.
Monotoon werk	Maak uw eigen routine.	Creëer diversiteit in taakeisen, zoals voorbereidingstaken, controle en supervisie. Definieer de belangrijkste taken voor individuele werknemers.
Weinig invloed op taken of het werk	Werk betrouwbaar aan essentiële taken. Probeer mogelijkheden te zien voor eigen initiatieven en veranderingen.	Minimaliseer de strenge regels over de wijze waarop het werk gedaan moet worden.
Taalproblemen	Verbeter uw talenkennis.	Bied talencursussen aan. Verbeter de werving en ontwikkeling van het personeel.
Gebrek aan informatie	Vraag voor meer informatie. Houd contact met het management.	Verbeter interne communicatie en de doorstroming van informatie. Laat werknemers deelnemen aan het besluitvormingsproces. Maak de beslissingen transparant.

Gebrek aan deelname	Breng eigen ideeën. Wees 'zichtbaar'.	Werknemer-georiënteerde managementstijl; vraag werknemers om hun mening. Beroepsopleiding voor het management. Maak de beslissingen transparant.
Herhaalde/ constant fysieke pijn	Doe aan lichaamsbeweging. Verander de werkhouding. Leer om ergonomisch te werken.	Jobrotatie. Moderne werktuigen. Leer werknemers om de werktuigen juist te gebruiken. Verzeker voldoende pauzes.
Hoge werkdruk	Verbeter eigen tijdsmanagement en organisatie van het werk.	Verbeter de workflow. Introduceer tijdbuffers. Verzeker voldoende pauzes en recuperatietijd.
Ongunstige werktijden/shifts	Verander shiften. Herscholing.	Verbeter de werktijden. Communiceer de werktijden met de werknemers. Laat het wisselen van shifts toe.
Gebrek aan aanvaarding	Herscholing.	Verbeter het beeld van schoonmaaksters, geef ze het gevoel dat ze belangrijk zijn en voorzie feedback.
Geïsoleerd werk	Probeer in contact te blijven met de GSM, probeer in contact te blijven met andere beroepsgroepen op de werkplaats.	Betere organisatie (groepswork). Probeer een goede werksfeer te creëren. Voorzie GSM's, telefoons of intercomsystemen indien nodig
Lage lonen	Overweeg om van werkgever te veranderen of herschool.	Betere lonen. Organiseer of zorg ervoor dat ze kunnen pendelen naar het werk. Bied woon-werkverkeerkosten aan.
Geen mogelijkheid om een professionele carrière uit te bouwen	Neem deel aan beroepsopleidingen. Denk aan cursussen/trainingen in de vrije tijd.	Creëer diversiteit in de taakeisen, bv. toestaan van controle, supervisie of de voorbereiding van taken. Organiseer regelmatig teamvergaderingen.
Gebrek aan mogelijkheden om te leren op het werk	Cursussen/trainingen in de vrije tijd.	Organiseer beroepsopleidingen of taalcursussen. Ondersteun werknemers die vragen om een training.

Slechte managementstijlen	Werknemers kunnen managers feedback vragen en visa versa. Wend uzelf tot een vakbond.	Beroepsopleidingen voor het management. Verander de managementstijl. Betrek de werknemers/vraag hun mening. Selecteer het geschikte personeel voor de managementposities.
Onverwachte situaties zoals ontbrekende werktuigen	Meld problemen. Houd een logboek bij van de werktuigen en hun toestand. Controleer of de problemen opgelost zijn.	Controleer de werktuigen regelmatig. Verbeter de werkorganisatie. Vermijd onderbrekingen. Planning met tijdbuffer.
Gebrek aan middelen zoals kwalificaties, technische middelen en het aantal werknemers	Verbeter eigen competenties. Neem deel aan beroepsopleidingen.	Verbeter de werkorganisatie en technische werktuigen. Planning met tijdbuffers. Plan voldoende aantal werknemers voor de werklust.
Pesterijen op het werk	Meld incidenten zoals ongepaste opmerkingen en houdingen.	Informeel de werknemers over hun wettelijke recht op bescherming. Onderzoek de klachten over pesten op het werk en neem gepaste maatregelen.
Geweld op het werk	Vraag om hulp om met de psychologische impact van geweld om te gaan. Meld incidenten zoals ongepaste opmerking en houdingen.	Stel een beleid op om met geweld om te gaan. Communiqueer over de criteria van geweld. Betreken hen bij de risico-evaluatie. Train de werknemers. Stel een systeem op waar ze alles kunnen melden. Analyseer incidenten en voorzie ondersteuning voor de slachtoffers.
Pesten		Een beleid van geen aanvaarding van pesten. Een gezonde bedrijfscultuur (individueel worden aangemoedigd om problemen te melden). Neem het serieus en behandel het vertrouwelijk. Stel een systeem op waar ze alles kunnen melden.

		Train managers in conflictmanagement.
Discriminatie		Moedig immigrante werknemers aan om te praten met hun managers. Moedig werknemers aan om taalcursussen te volgen indien nodig. Communiqueer een multolerantie beleid voor discriminerende opmerkingen of houdingen. Beoordeel het risico van discriminatie.
Risico's en gevaren voor oudere werknemers zoals repetitieve taken die fysieke pijn veroorzaken	Praat met uw werkgever over uw individuele behoeften en voorkeuren op het werk.	Beleid voor ondersteuning van oudere werknemers. Promoot goede gezondheid door preventieve maatregelen zoals een effectieve en betrouwbare werkorganisatie. Probeer herhaald werken te vermijden; verschillende taken hebben verschillende eisen. De taak veranderen, vermindert de belasting op het werk. Normale werkuren en pauzes helpen oudere werknemers een gezonde routine te krijgen. Houd rekening met de individuele kwalificaties en ervaring van de werknemers. Hebben ze een voorkeur in hun taken en werktijden? Een goede en open bedrijfscultuur is een belangrijke troef voor gezonde werknemers, jong en oud.
Speciale risico's voor vrouwelijke werknemers zoals alleen werken	Praat met uw werkgever over uw individuele situatie, bv. op late uren alleen naar afgelegen werkplaatsen gaan, de behoeften van het gezinsleven zoals het verzorgen van kinderen en oudere familieleden.	Vrouwen en mannen kunnen te maken krijgen met verschillende risico's op het werk. Het is belangrijk om de genderproblematiek op te nemen in de risico-evaluatie zoals asociale werkuren, het risico op geweld en intimidatie wanneer het werk zich bevindt op een afgelegen

		plaats of 's nachts. Betrek alle werknemers, vrouwen en mannen, in alle stadia van de risicobeoordeling. Vermijd voorveronderstellingen over wat de risico's en gevaren zijn. Moedig vrouwen aan om problemen te melden waarvan zij vinden dat hun veiligheid en gezondheid op het werk beïnvloedt, alsook gezondheidsproblemen die verband houden met het werk.
--	--	--

De kenmerken van schoonmaakwerk (laag beroeps- en opleidingsniveau, abnormale werkuren, deeltijds werk, tijdelijke contracten, tekort aan personeel, hoge werkdruk, gebrek aan controle, negatieve houding van de klanten, agressieve klanten en gebrek aan opleiding) maken deze beroepskeuze onaantrekkelijk. Als gevolg hiervan blijft de sector lijden onder een hoog personeelsverloop en ervaart ze moeilijkheden bij de werving. Deze negatieve factoren kunnen de reputatie en perceptie van het schoonmaakwerk en de sector schaden. De uitdaging is om dit negatief beeld te veranderen door de werkcondities te verbeteren (EU-OSHA, 2010).

Psychosociale risicofactoren (zoals stress op het werk) worden over het algemeen verergerd door andere beroepsgerelateerde nadelen, zoals gebrek aan respect en erkenning, lage lonen en het lage niveau van de beroepsopleiding. Gezondheidsproblemen op de werkvloer kunnen de werknemer, de werkgever en de overheid veel geld kosten (EU-OSHA, 2010).

De schoonmaaksector is een zeer arbeidsintensieve sector. Dit betekent dat de loonkosten voor de werkgever een groot deel uitmaken van de totale kosten. Daarom kunnen veranderingen in de sociale en/of economische wetgeving van de sector een directe impact hebben op de financiële toestand van de schoonmaaksters (EU-OSHA, 2010).

Een van de uitdagingen om de werkomstandigheden te verbeteren, is ervoor te zorgen dat zowel werkgevers als werknemers betrokken zijn in het proces om met de psychosociale risico's om te gaan. Hier wordt de nadruk gelegd op de sociale dialoog en de rol van de vakbonden. Bovendien kunnen culturele verschillen tussen werknemers leiden tot verschillen in voorkeuren over de arbeidsomstandigheden (EU-OSHA, 2010).

2. Ergonomie

Verschillende onderzoekers en instanties (Brun, 2009; Goggins, 2007; Weigall, et al., 2006; FOD Werkgelegenheid, 2010) benadrukken het gebruik van ergonomie⁵. Demaret, et al. (2010) van de FOD Werkgelegenheid hebben een fiche samengesteld om musculoskeletale aandoeningen te voorkomen, onder meer door de werkplek, werktuigen en meubilair aan te pakken. Met andere woorden door het gebruik van ergonomie.

De verbetering van de werkplaats, het terrein, de werktuigen, ... is afhankelijk van de aanpassing van enkele parameters:

- Werken op de goede hoogte om slechte houdingen te vermijden (figuur 18 in bijlage 1);
- Voorzie een gemakkelijke toegang naar de werkplek (figuur 19 in bijlage 1);
- De objecten hoger plaatsen om veel te buigen of onnodige inspanningen te vermijden bij het tillen (figuur 20 in bijlage 1);
- Lasten opbergen op een goede hoogte (figuur 21 in bijlage 1);
- Het hanteren en verplaatsen van lasten vergemakkelijken door middel van een technisch hulpmiddel (figuur 22 in bijlage 1);
- De reikafstanden beperken, een technisch hulpmiddel gebruiken of het materiaal aanpassen om lastige houdingen te vermijden (figuur 23 in bijlage 1);
- De kenmerken van lasten of werktuigen verbeteren door bijvoorbeeld het gewicht en het volume te verminderen, door handvatten aan te passen, ... (figuur 24 in bijlage 1);
- Technische hulpmiddelen gebruiken om inspanningen en herhalingen te vermijden (figuur 25 in bijlage 1);
- Het opbergen en de verplaatsingsmogelijkheden verbeteren om vallen en lastige posities te vermijden (figuur 26 in bijlage 1);
- Het vermijden of verminderen van trillingen door de machines (boenmachines) te controleren en te onderhouden en door een afwisseling van werk in te bouwen (regelmatige pauzes of andere activiteit zonder het gebruik van een trillende machine) (figuur 27 in bijlage 1);
- Zoveel mogelijk variatie en afwisseling in het werk, regelmatig van houding veranderen, een afwisseling van licht en zwaar werk (figuur 28 in bijlage 1).

⁵ Ergonomie is de wetenschappelijke discipline die de interactie tussen de mens en een systeem bestudeert. Ergonomie streeft naar het zodanig ontwerpen van gebruiksvoorwerpen, technische systemen en taken dat de veiligheid, de gezondheid, het comfort en het doeltreffend functioneren van mensen wordt bevorderd.

3. Conclusie

Zowel het afwezigheidspercentage als de gemiddelde duur van het ziekteverzuim ligt in de schoonmaaksector hoger dan het gemiddelde. Om dit in te perken moeten we het risico op musculoskeletale aandoeningen aanpakken. Deze preventie en interventie strategieën wordt volledig in tabel 10 beschreven. Niet alleen de werkgever of het bedrijf kan het risico op musculoskeletale aandoeningen minimaliseren, het is ook afhankelijk van de schoonmaakster zelf. Daarnaast is het gebruik van ergonomie heel belangrijk. En zoals de preventie en interventie strategieën, zijn deze afhankelijk van zowel de werkgever als de schoonmaakster.

Hoofdstuk 4: Maatregelen

In dit laatste hoofdstuk komen verscheidene maatregelen aan bod om schoonmaaksters zo lang mogelijk aan het werk te houden. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen de verplichtingen van de werkgever, de werknemer en de samenwerking/overleg met werkgevers. Gevolgd door de Europese maatregelen.

1. Collectieve bescherming en individuele preventie

De collectieve bescherming en individuele preventie staan voorgesteld in de Europese handleiding voor werknemers. Deze handleiding werd opgesteld door het Centre de Sociologie de la Santé (CSS) van de Université Libre de Bruxelles, in samenwerking met de vzw Centre de Diffusion de la Culture Sanitaire. Ze bepaalt onder andere de verplichtingen van de werkgevers en van de werknemers om de veiligheid en de gezondheid op het werk te verbeteren (Munar Suard & Lebeer, 2000).

Verplichtingen van de werkgever

De werkgever is ertoe verplicht om de veiligheid en de gezondheid van de werknemers te garanderen bij alle aspecten die verband houden met het werk. De werkgever kan op geen enkele manier ontheven worden van deze verantwoordelijkheid.

Hij moet de nodige maatregelen treffen om aan deze verantwoordelijkheden te voldoen. Activiteiten inzake preventie van beroepsrisico's, informatie en opleiding, de uitbouw van de organisatie en de terbeschikkingstelling van de vereiste hulpmiddelen vallen eveneens onder zijn verantwoordelijkheden.

Algemene verplichtingen van de werkgever:

- De risico's vermijden;
- De risico's evalueren die niet vermeden kunnen worden;
- De risico's aan de bron aanpakken;
- Het werk aanpassen aan de mens: de werkgever zal erop toezien dat het ontwerp van de werkstations, de organisatie, de keuze van het materiaal en de producten en de procedures de monotonie van het werk verzachten, om de mogelijke invloed van monotonie op de gezondheid te beperken;
- Rekening houden met de evolutie van de techniek (bv. machines, toestellen en ergonomische werktuigen);
- Gevaarlijke elementen vervangen door elementen die helemaal niet gevaarlijk of minder gevaarlijk zijn (bv. gevaarlijke chemische producten vervangen door

ongevaarlijke producten, of indien deze niet bestaan, door minder gevaarlijke producten);

- De preventie plannen, rekening houdend met de techniek, de organisatie van het werk, de arbeidsomstandigheden, de sociale relaties en de invloed van omgevingsfactoren op het werk;
- In de eerste plaats collectieve beschermingsmaatregelen nemen en in de tweede plaats individuele beschermingsmaatregelen;
- De vereiste instructies geven aan de werknemers om hun veiligheid en hun gezondheid op het werk te garanderen.

Samenwerking/overleg tussen werkgevers

Indien er op eenzelfde arbeidsplaats werknemers van verschillende bedrijven aanwezig zijn, moeten de werkgevers:

- Samenwerken rond de uitvoering van bepalingen met betrekking tot de veiligheid, de hygiëne en de gezondheid, rekening houdend met de aard van de activiteiten;
- Hun activiteiten coördineren met het oog op de bescherming en de preventie van beroepsrisico's;
- Elkaar wederzijds informeren over deze risico's;
- Hun werknemers en/of hun vertegenwoordigers informeren over deze risico's.

Verplichtingen van de werknemer

Als werknemer moet u:

- De machines, toestellen, werktuigen, gevaarlijke stoffen, vervoermiddelen, ... correct gebruiken;
- De persoonlijke beschermingsmiddelen die ter beschikking worden gesteld correct gebruiken en na gebruik op de juiste plaats opbergen;
- De specifieke veiligheidsvoorzieningen van de machines en de installaties op hun plaats laten en ze correct gebruiken;
- De werkgever of de verantwoordelijke onmiddellijk op de hoogte stellen van elke arbeidssituatie die een ernstig en onmiddellijk gevaar inhoudt voor de veiligheid en de gezondheid, evenals van elk defect van de beschermingssystemen;
- Meewerken aan alle taken die opgelegd worden door het veiligheidsreglement en de werkgever steunen om een werkmilieu en arbeidsvoorwaarden te kunnen garanderen die geen enkel risico inhouden voor de veiligheid en de gezondheid.

2. Europese maatregelen

Op Europees niveau wordt actie ondernomen om de risico's van schoonmaaksters te verminderen. Niet alleen door het vastleggen van minimum wettelijke normen voor de veiligheid en gezondheid, maar ook door onderzoek, sociaal partnerschap, netwerken en standard setting.

De verschillende aanpakken zijn vereist omdat de economische structuur van de schoonmaaksector, de lage socio-economische status van schoonmaaksters en de impact van het migratiebeleid allemaal een invloed hebben op de risico's die schoonmaaksters kunnen lopen (Tregenza, 2009).

Wettelijke normen

De EU-OSHA (n.d.) heeft de Europese richtlijnen met betrekking tot beroepsgerelateerde musculoskeletale aandoeningen opgesomd:

- **89/391/EEG**

Deze algemene kaderrichtlijn betreffende de tenuitvoerlegging van maatregelen ter bevordering van de verbetering van de veiligheid en de gezondheid van de werknemers op het werk heeft niet direct betrekking op aandoeningen aan het bewegingsapparaat. Werkgevers worden echter wel verplicht de nodige maatregelen te treffen om de veiligheid en de gezondheid van de werknemers in alle aspecten van hun werk te beschermen;

- **89/654/EEG**

Deze richtlijn betreft de minimumvoorschriften inzake veiligheid en gezondheid voor in gebruik zijnde en in gebruik te nemen arbeidsplaatsen. De voorschriften met betrekking tot bewegingsruimte op de werkplek zijn van belang in het kader van preventie van aandoeningen aan het bewegingsapparaat;

- **89/655/EEG - 89/656/EEG**

De Richtlijnen 89/655/EEG en 89/656/EEG hebben betrekking op de geschiktheid van arbeidsmiddelen en persoonlijke beschermingsmiddelen, hetgeen van invloed is op het risico op aandoeningen aan het bewegingsapparaat. Alle persoonlijke beschermingsmiddelen moeten afgestemd zijn op de ergonomische eisen en de gezondheid van de werknemer, en na de nodige aanpassingen geschikt zijn voor de drager;

- **90/269/EEG**

Deze richtlijn beschrijft de verplichtingen van werkgevers met betrekking tot het manueel hanteren van lasten met gevaar voor rugletsel;

- **90/270/EEG**

Deze richtlijn geeft minimumvoorschriften inzake veiligheid en gezondheid met betrekking tot het werken met beeldschermapparatuur, de omgeving en interface mens/machine. Werkgevers moeten een analyse van de werkplekken verrichten om de omstandigheden inzake veiligheid en gezondheid te evalueren, en passende maatregelen nemen om de daarbij vastgestelde risico's te ondervangen;

- **93/104/EG**

Deze richtlijn betreft de organisatie van de arbeidstijd. Factoren als repetitief werk, eentonig werk en vermoeidheid kunnen het gevaar van aandoeningen aan het bewegingsapparaat vergroten. Deze richtlijn bevat voorschriften met betrekking tot pauzes, wekelijkse rusttijden, jaarlijkse vakantie, nacht- en ploegenarbeid en het werkrooster;

- **98/37/EG**

Deze richtlijn betreft machines. Bij het ontwerp van machines moet rekening worden gehouden met de beginselen van de ergonomie, zodat hinder, vermoeidheid en psychische belasting (stress) van de bediener tot een minimum beperkt blijven. Ergonomische beginselen moeten ook worden toegepast bij bedieningsapparaten, persoonlijke beschermingsmiddelen en zitplaatsen van bestuurders. Machines moeten zodanig zijn ontworpen dat risico's ten gevolge van trillingen tot een minimum beperkt blijven. De richtlijn omvat eveneens belangrijke informatie omtrent beveiliging tegen mechanische risico's, zoals het gevaar voor breuken tijdens het gebruik;

- **2002/44/EG**

Deze richtlijn stelt de grenswaarden voor blootstelling aan hand-armtrillingen en lichaamstrillingen vast. Werkgevers moeten de risico's beoordelen, blootstelling voorkomen of verminderen en hun werknemers zodanig voorlichten en opleiden dat zij de trillingsrisico's minimaliseren. De richtlijn geeft tevens voorschriften voor het gezondheidstoezicht op werknemers;

- **2006/42/EG**

Deze richtlijn betreft machines, verwisselbare uitrustingsstukken, veiligheidscomponenten, hijs- en hefgereedschappen, kettingen, kabels en banden, verwijderbare mechanische overbrengingssystemen en niet voltooide machines. De richtlijn omvat daarnaast ook essentiële gezondheids- en veiligheidseisen met betrekking tot het ontwerp en de bouw van machines.

Onderzoek

Een vier jaar durend multidisciplinair onderzoek en ontwikkelingsproject genaamd 'Risico in schoonmaak – Preventie van gezondheid en veiligheid in de professionele schoonmaak en de werkomgeving' werd uitgevoerd door experts van Denemarken, Duitsland, Italië en Finland.

Er werden links opgericht met specialisten uit Spanje en het Verenigd Koninkrijk. Het doel van het 'Risico in schoonmaak' project was na te gaan welke risico's geassocieerd werden met schoonmaken in de verschillende EU-landen en de rol van de arbeidsomstandigheden en individuele kenmerken van gezondheidsproblemen te onderzoeken.

Het project heeft enkele preventieve strategieën ontwikkeld. Ergonomie lijkt haalbaar en is effectief in het produceren van voortdurende verbetering in schoonmaakwerktuigen, methodes en organisatie. De strategieën houden rekening met de werkomgeving en omvatten:

- Veranderingen in de werkorganisatie (bv. voorstel om overdag schoon te maken);
- Schoonmaaksters meer mogelijkheden bieden om de organisatie, het tempo en het plannen van hun werk te beïnvloeden, maar ook dat ze hun werktuigen en team zelf kiezen;
- Schoonmaaksters meer mogelijkheden bieden voor een loopbaanontwikkeling uit te bouwen en steun te krijgen van hun onmiddellijke supervisors;
- Speciale inspanningen leveren om de herhaalde en pijnlijke armbewegingen en de slechte werkhoudingen te verminderen;
- Voldoende scholing en training (bv. cursussen over hoe men met een dweil moet werken);
- Ontwikkeling en evaluatie van gebruiksvoorwerpen en methodes (bv. juiste handgrepen);
- Veranderen in minder gevaarlijke schoonmaakmiddelen en minder nat werk;
- Schoonmaaksters meer waardering geven voor de waardevolle dienst die ze leveren en een grotere inspanning maken om hun gezondheid, efficiëntie en productiviteit te verbeteren. Schoonmaken zou gewaardeerd moeten worden als een gespecialiseerde expertise. De organisatie en ergonomische aspecten moeten serieus worden genomen en zorgvuldig gepland worden (Tregenza, 2009).

Sociaal partnerschap

De Europese sociale dialoog in de schoonmaak dateert van 1992 en de Sectoral Social Dialogue Committee (SSDC) is opgericht in 1999. In deze dynamische en groeiende sector pakken de sociale partners de problemen aan door het ontwikkelen van een sociale dialoog en het verstrekken van richtlijnen voor alle belanghebbenden, zowel op nationaal als regionaal niveau.

De sociale partners hebben een gezamenlijk standpunt aangenomen over de werkgelegenheid, zwartwerk en beroepsopleiding. In 2004 namen ze gezamenlijke aanbevelingen gericht aan de schoonmaaksector, hun werknemers, hun klanten (zowel publieke als private sector) en overheden (Europees, nationaal en lokaal). Deze

aanbevelingen hebben betrekking op het aanmoedigen van professionalisme (door verbeterde beroepsopleidingen), het behoud van personeel (door het aanmoedigen van full-time en dagwerk en door het verbeteren van de gezondheid en veiligheid van de werknemer), de bestijding van discriminatie en het aanmoedigen van sociale integratie.

De commissie heeft verschillende documenten:

- Jaarlijkse onderzoeken over de schoonmaaksector in Europa;
- Een verklaring over overdag schoonmaken als een bijdrage aan de EU Lissabon strategie voor meer en beter werk. De ervaring van de Scandinavische landen toont aan dat overdag schoonmaken positief gezien wordt voor zowel klanten als aannemers en werknemers, die meer voldoen aan de eisen van de klanten, betere mogelijkheden voor opleiding bieden en meer waardigheid voor werknemers tonen;
- Een aanbestedingsgids geeft een overzicht van de voordelen van de selectieprocedures op de meest voordelige economische aanbieder, in plaats van de laagste prijs. Aannemers zetten vaak hun prijzen zo laag dat het een slechte invloed heeft op de kwaliteit, arbeidsomstandigheden en personeelstraining. Het kan zelfs leiden tot illegale en onprofessionele praktijken. De sociale partners doen een beroep op instanties om een objectief systeem van kwaliteitscriteria te volgen. Deze kan vastgesteld worden door gebruik van de 'procurement guide';
- Een gezondheids- en veiligheidshandleiding die alle risico's en risicofactoren in de sector opsomt zoals uitglijden, struikelen en vallen, manueel hanteren van lasten en werkhoudingen, gevaarlijke producten, elektrische risico's, werktuigen, werkomgeving, geweld, stress en werkorganisatie. De handleiding beschrijft ook preventieve maatregelen die moeten genomen worden door managers en supervisors en de werknemers zelf;
- Een handleiding voor musculoskeletale aandoeningen getiteld 'Ergonomie in de schoonmaaksector' die de ergonomische aspecten van een gewone schoonmaaktaak aanpakt en linkt naar veiligheid om het risico van arbeidsongevallen in de schoonmaaksector verder te verminderen;
- 'Industrieel schoonmaken – Europese opleidingskit voor schoonmaken in kantoren' is een opleidingshandleiding die werknemers de vereiste professionele vaardigheden geeft voor het schoonmaken in kantoren (Tregenza, 2009).

Netwerken

De 'Social Platform' is een vereniging van meer dan 30 Europese organisaties, federaties en netwerken in de sociale sector, waaronder de European Disability Forum (EDF), de European Federation of Public Service Unions (EPSU), de Britse vakbond GMB, de European Confederation of Workers' Cooperatives, de Social Cooperatives and Participative Enterprises

(CECOP), de European Trade Union Confederation (ETUC), EUROCITIES en de European Environmental Bureau (EEB).

In 2004 lanceerde het platform de campagne 'Making the most of public money' om overheden en publieke autoriteiten aan te sporen om sociale en ethische overwegingen in openbare aanbestedingsprocedures te gaan gebruiken (Tregenza, 2009).

Standard setting

De Europese standaard EN13549: 2001 biedt een richtlijn voor de aanbesteding van schoonmaakdiensten en maakt het mogelijk om aanbiedingen objectief te selecteren door de toepassing van gestandaardiseerde criteria. Terwijl de veiligheid en gezondheid niet wordt genoemd als een specifiek criterium, heeft de standaard een directe invloed op de werklust van de werknemer (Tregenza, 2009).

3. Conclusie

De maatregelen om een schoonmaakster langer aan het werk te houden, beschrijft voornamelijk de verplichtingen die alle belanghebbenden moeten nakomen. Dit in tegenstelling tot de bevorderende factoren van het vorige hoofdstuk waar de werkgevers en schoonmaaksters de voorgestelde strategieën niet verplicht waren te volgen. Veel van deze maatregelen worden vanuit Europese instanties genomen en lopen zo door naar onze wetgeving. Er bestaan al vele richtlijnen en verplichtingen naar de werkgevers en schoonmaaksters toe, maar waarschijnlijk worden ze niet goed toegepast en kan er nog veel verbeterd worden, aangezien er nog veel musculoskeletale aandoeningen zijn.

DEEL 3: PRAKTIJKSTUDIE

In de literatuurstudie heb ik geprobeerd een antwoord te geven op alle deelvragen. In de praktijkstudie ga ik aan de leidinggevend en schoonmaaksters zelf vragen wat volgens hen de bevorderende en belemmerende factoren van schoonmaakwerk zijn en welke adviezen zij ons geven.

Voor dit kwalitatief onderzoek zijn er verschillende methodes van gegevensverzameling mogelijk, zoals interviews, focusgroepen, enquêtes, ... Daarom worden deze methodes kort beschreven en maak ik mijn keuze welke methode de meest aangewezen is voor deze praktijkstudie. Daarna bespreek ik hoe het onderzoek georganiseerd is, op welke manier er contact is gezocht met de bedrijven en hoe de praktijksituatie verlopen is. Tenslotte geef ik een beschrijving van de schoonmaaksector zodat we deze beter leren kennen.

Hoofdstuk 1: De onderzoeksmethodes

Ik ga de drie voornaamste onderzoeksmethodes beschrijven, namelijk interviews, focusgroepen en enquêtes, telkens met hun voor- en nadelen. Deze zijn nodig om de deelvragen op pagina 7 te beantwoorden. Vervolgens ga ik mijn keuze verantwoorden.

1. Interviews

Een interview, ofwel vraaggesprek, heeft plaats tussen twee (of meerdere) personen waarbij de één vragen stelt en de ander daar antwoorden op geeft. Het is een manier om informatie te verkrijgen via de respondenten om zo gegevens te verzamelen over kennis, houding/attitude of hun mening (Billiet & Waage, 2005).

De voordelen van een interview zijn:

- Soepelheid: de interviewers kunnen verduidelijking vragen en doorvragen, ze kunnen de vraag herhalen en uitleg vragen;
- Meer respons: persoonlijke interviews hebben minder af te rekenen met weigeringen;
- Niet-verbaal gedrag: interviews laten toe om met andere dan verbale informatie rekening te houden. De interviewer kan de omgeving zien en beoordelen;
- Controle over de setting: de interviewer kan ervoor zorgen dat de vragen ook effectief door de geselecteerde respondent worden ingevuld;
- Volgorde van de vragen: de onderzoeker kan alleen bij interviews de volgorde van de vragen manipuleren omdat dan voor de respondent alleen vorige vragen bekend zijn;

- Spontane uitingen registreren: tijdens het interview kan de interviewer spontane reacties registreren indien ze relevante informatie bevatten.

De belangrijkste nadelen van een interview zijn de volgende:

- Het is tijdrovend en moeilijk te organiseren;
- Tijdens een interview kan de respondent afgeleid worden;
- Bij interviews kan de aanwezigheid van een interviewer een rem zijn;
- Gelijktijdig luisteren en noteren vergt veel concentratie (Billiet & Waage, 2005).

Baarda en de Goede (2006) geven enkele tips waarop je moet letten bij de formulering van vragen:

- De vragen moeten eenduidig zijn;
- Je moet slechts één ding tegelijk vragen;
- De vragen moeten grammaticaal gemakkelijk zijn;
- Het taalgebruik moet aangepast zijn aan dat van de respondent;
- De vragen mogen niet suggestief zijn;
- De vragen mogen geen kennis veronderstellen die de respondent wellicht niet bezit of feiten bevatten waarvan de respondent mogelijk niet op de hoogte is;
- Indien er meer dan één vraag is voor het meten van hetzelfde begrip, moeten deze vragen inhoudelijk vergelijkbaar zijn.

2. Focusgroepen

Lucassen (2007) beschrijft een focusgroep als volgt: *'Focusgroepen zijn groepsinterviews, geleid door een ervaren gespreksleider. Het zijn meestal samengestelde groepen van vier tot twaalf deelnemers. Ze voeren een interactieve discussie en leveren vanuit hun persoonlijke ervaring informatie over de specifieke topics die het onderwerp van onderzoek vormen. Een focusgroep gebruikt een interactieve discussie als middel om de ervaringen, acties, veronderstellingen, waarden, emoties, percepties en gedragingen van individuen te verkrijgen'.*

Ook hier vinden we zowel voor- als nadelen terug. Enkele voordelen zijn:

- Het is een eenvoudige, relatief goedkope en snelle methode om kwalitatieve gegevens te verzamelen;
- Door de interactie van de groep is het makkelijker om data en inzichten te verzamelen;
- Deelnemers kunnen hun ervaringen en reacties met elkaar delen, het is proces van 'sharing and comparing'.

De voornaamste nadelen zijn:

- De gespreksleider heeft minder controle over het verloop;
- Er kan een groepsdruk ontstaan waardoor sommige meningen niet aan bod komen of verzwegen worden;
- Er kunnen geen algemene conclusies getrokken worden;
- De gespreksleider moet vaardig zijn in het begeleiden van dergelijke groepen (Lucassen, 2007).

De procedure van een focusgroep bestaat uit verschillende stappen. Eerst leidt de gespreksleider de groep tijdens de discussie om zo de deelnemers te motiveren tot medewerking. Vervolgens wordt een samenvatting gegeven van de grote lijnen en perspectieven die naar voor werden gebracht. In de laatste stap analyseert men alle resultaten van de voorbije focusgroep(en) en stelt men een rapport op (Slocum, 2006).

Een focusgroep moet een groepsgevoel creëren en een samenwerking onder de leden mogelijk maken. Het is daarom belangrijk dat de communicatie open verloopt en er snel een wederzijds vertrouwen tot stand komt. Dat zal helpen om nieuwe ideeën naar voor te brengen. Het is noodzakelijk om de juiste mensen te kiezen, zowel wat betreft de leden van de focusgroep als de begeleider, opdat een positieve informatiestroom op gang komt (Slocum, 2006).

3. Enquêtes

Een enquête is een vragenlijst die aan meerdere personen wordt voorgelegd met de vraag om ze in te vullen. Een enquête gebeurt meestal via de post, maar kan ook elektronisch gebeuren (Billiet & Waeye, 2005).

De voordelen van enquêtes zijn:

- De inzameling van de gegevens neemt niet zoveel tijd in beslag;
- De respondent kan zelf een moment kiezen dat het best past om de vragenlijst rustig in te vullen;
- Het invullen van een enquête gebeurt volledig anoniem waardoor de respondent zich vrijer voelt om te antwoorden;
- Er is een grotere en goedkopere bereikbaarheid van respondenten;
- De vragenlijst is gestandaardiseerd en schakelt persoonlijke toevoegingen van de interviewer uit.

Enkele nadelen zijn:

- De respons is vrij laag;
- Het vergt veel voorbereiding;
- De respondenten kunnen geen verduidelijking vragen;
- Ongeschikt voor open en ingewikkelde vragen;
- De tijd tussen het opsturen van de enquête en terug ontvangen, kan een tijd duren;
- De onderzoeker kan niet bijsturen en heeft geen controle (Billiet & Waage, 2005 en Baarda & de Goede, 2006).

Om tot een kwalitatief onderzoek te komen heb ik gekozen om interviews en focusgroepen te doen en niet te werken met schriftelijke enquêtes. Zo kunnen de schoonmaaksters en hun leidinggevenden zelf aan het woord komen zodat ze hun persoonlijke meningen en ervaringen kunnen delen. Met dit persoonlijk contact tracht ik meer spontane en volledige antwoorden te verkrijgen, wat kan leiden tot meer adviezen voor de werknemers en leidinggevenden om zware fysieke arbeid in de schoonmaaksector uit te oefenen tot aan het pensioen. De leidinggevenden worden geïnterviewd omdat er vaak maar één of twee leidinggevenden per groep is. Deze hebben meestal een ander zicht op het schoonmaakwerk en passen daarom niet zo goed in een focusgroep met alleen maar schoonmaaksters. De focusgroepen bestaan uitsluitend uit schoonmaaksters.

Het doel van mijn interviews en focusgroepen is om een antwoord te formuleren op de centrale onderzoeksvraag. Deze luidt: "Wat zijn bevorderende en belemmerende factoren om zware fysieke arbeid in de schoonmaaksector uit te oefenen tot aan het pensioen? En welke adviezen kunnen we aan werkgevers en werknemers in de schoonmaaksector geven om hiermee om te gaan?". Volgende vragen zullen mij hiermee helpen.

De vragen tijdens de focusgroepen zijn:

1. Wat maakt dat je met plezier schoonmaakwerk doet? Wat motiveert je om naar het werk te komen?
2. Wat maakt dat je niet met plezier werkt?
3. Zie je jezelf dit werk doen tot aan je pensioen? Wat maakt het moeilijk om dit wel of niet te blijven doen? Wat kan helpen?
4. Wat kan dit bedrijf doen zodat je gemotiveerd en efficiënt zou werken tot aan je pensioen?
5. Zou je dit met evenveel plezier doen in een ander bedrijf?
6. Wat kan je zelf doen om met plezier en goed te werken tot aan je pensioen?
7. Stel dat je voor even bedrijfsleider was, welke 3 dingen zou je veranderen opdat iedereen hier met plezier en goed zou werken?
8. Heb je nog ervaringen en/of meningen die je graag zou willen delen?

Tijdens het interview met de leidinggevenden stel ik eerst algemene vragen over de schoonmaaksters zoals hun leeftijd, geslacht, intrede- en uittredeleeftijd, afwezigheid, ... Vervolgens ga ik dieper in op de taken en de problemen van de schoonmaaksters en de leidinggevende. Om zo af te sluiten met eventuele adviezen voor de schoonmaaksters en leidinggevenden.

De vragen tijdens de interviews zijn:

- Hoeveel schoonmaaksters heeft u in uw groep?
- Wat is de gemiddelde leeftijd van de schoonmaaksters?
- Van welk geslacht zijn de schoonmaaksters?
- Heeft u verschillende nationaliteiten in uw groep?
- Werken deze voltijds of deeltijds?
- Op welk tijdstip van de dag werken zij?
- Wat maakt het dat uw schoonmaaksters met plezier komen werken?
- Wat maakt het dat ze tegen hun zin komen werken?
- Wat heeft u of uw bedrijf al ondernomen om hen zo gemotiveerd en efficiënt mogelijk aan het werk te houden gedurende hun hele loopbaan? Opleidingen?
- Wat zou volgens het bedrijf, de leidinggevende en de schoonmaaksters kunnen helpen om de schoonmaaksters langer aan het werk te houden?
- Hoe is het gesteld met de aanwezigheid en/of afwezigheid? En met welke redenen?
- Wat zijn de taken van deze schoonmaaksters?
- Kan u dit schoonmaakwerk beschrijven als zwaar fysiek werk?
- Wat is uw taak ten opzichte van deze schoonmaaksters en welke band hebt u met hen?
- Welke middelen krijgen de schoonmaaksters ter beschikking?
- Denkt u dat uw schoonmaaksters dit werk kunnen volhouden tot aan hun pensioen?
- Als u de baas was, wat zou u doen om ervoor te zorgen dat uw werknemers graag komen werken?

Hoofdstuk 2: Methodologie van de praktijkstudie

In dit hoofdstuk bespreek ik hoe het onderzoek georganiseerd is, op welke manier er contact is gezocht met de bedrijven en hoe de praktijksituatie verlopen is.

Om zoveel mogelijk schoonmaakbedrijven aan te spreken, heb ik op 25 september 2009 een e-mail gestuurd naar een 50-tal schoonmaakbedrijven uit de provincies Limburg, Vlaams-Brabant en Antwerpen. Deze schoonmaakbedrijven heb ik gevonden met behulp van de online gouden gids met de zoekopdracht "schoonmaakbedrijven" in de vernoemde provincies. Van drie schoonmaakbedrijven heb ik een positieve reactie gekregen. Deze zijn GOM met de hoofdzetel in Antwerpen, PWA Maasmechelen en Dienstenbrigade uit Diepenbeek.

Vervolgens ben ik bij alle bedrijven in oktober 2009 op bezoek geweest om uit te leggen dat ik een masterproef maak rond het onderwerp leeftijdsbewust personeelsbeleid in de schoonmaaksector, waarmee ik wil nagaan wat het maakt dat schoonmaaksters vroeger uit de arbeidsmarkt stappen. En welke adviezen we aan werknemers en werkgevers kunnen geven zodat schoonmaaksters meer gemotiveerd zijn om het schoonmaakwerk uit te oefenen tot aan het pensioen.

Uiteindelijk is mijn praktijkstudie pas begin 2012 van start gegaan en hebben twee van deze bedrijven afgehaakt. Enkel de Dienstenbrigade uit Diepenbeek bleek nog bereid om mee te werken. Om meerdere bedrijven aan te spreken heb ik deze keer geprobeerd om via telefonisch contact schoonmaakbedrijven te bereiken. Via de online gouden gids heb ik tien à vijftien schoonmaakbedrijven gevonden en gebeld, telkens met een negatieve respons. Via een vriendin, die als schoonmaakster in een school werkt, ben ik terecht gekomen bij deze middelbare school. Deze school werkt niet via een schoonmaakbedrijf, maar heeft hun eigen schoonmaaksters.

Nog voor de eigenlijke focusgroepen en interviews plaatsvonden, ben ik eerst langs geweest bij de Dienstenbrigade en deze middelbare school om het verdere verloop van hun medewerking en de bedoeling van een focusgroepen en interviews uit te leggen aan de hand van een begeleidende brief. Ik heb een begeleidende brief opgesteld voor zowel de focusgroepen als voor de interviews. Deze vindt u respectievelijk terug in bijlage 4 en 5.

Tijdens dit voorgaand gesprek heb ik gezegd dat een focusgroep idealiter uit een groep van vier tot twaalf personen bestaat. Ik heb gevraagd naar schoonmaaksters van verschillende leeftijden en met een verschillende anciënniteit opdat de focusgroep een goede weerspiegeling geeft van het geheel. Zowel de Dienstenbrigade als de middelbare school

hebben zelf schoonmaaksters geselecteerd om deel te nemen aan de focusgroep. Er vonden in het totaal drie focusgroepen plaats bij de Dienstenbrigade en één op de middelbare school. Bij de Dienstenbrigade werden deze op de bureau van de hoofdzetel gehouden en op de middelbare school in een vergaderlokaal van de school zelf.

De focusgroepen bij de Dienstenbrigade zijn doorgegaan op donderdag 10 mei, dinsdag 15 mei en maandag 21 mei en zijn telkens om 14u begonnen. Tijdens de eerste focusgroepssessie waren er acht deelnemers gepland, tijdens de tweede zes en tijdens de derde zeven. Uiteindelijk waren er respectievelijk zes, vier en zes deelnemers aanwezig. Op de middelbare school vond de focusgroep plaats op donderdag 24 mei om 16u en waren de geplande zes deelnemers allemaal aanwezig. Om deze focusgroepen makkelijker te laten verlopen, heb ik telkens een korte uitleg gegeven over mijn thesis en de bedoeling van deze focusgroep in mijn eigen woorden verteld. Ik heb daarnaast ook een PowerPoint gemaakt. Op deze PowerPoint zien de schoonmaaksters telkens de gestelde vraag zodat ze hier op kunnen terugvallen tijdens de discussie.

De deelnemersgroep was divers. De leeftijd bij de Dienstenbrigade lag tussen 33 en 56 jaar en op de middelbare school tussen 26 en 56 jaar. Maar ook het aantal jaren dat ze schoonmaakwerk doen, is heel verschillend. Dit varieert bij de Dienstenbrigade van 1 tot 35 jaar en op de middelbare school van 3 tot 34 jaar. De deelnemers waren in alle focusgroepen uitsluitend vrouwen, net zoals in de totale werknemersgroep.

Bij de Dienstenbrigade vonden er drie interviews plaats op de bureau van de geïnterviewde. De interviews gingen door op maandag 7 mei en begonnen om 12u. De geïnterviewden waren achtereenvolgens een bediende van de personeelsadministratie, een algemeen administratief bediende en de zaakvoerder. Op de middelbare school is dit interview doorgegaan op donderdag 24 mei om 15u30 met de adjunct-directeur.

Zowel de focusgroepen als de interviews werden opgenomen en genoteerd om er zeker van te zijn dat geen enkele informatie verloren ging. Vervolgens heb ik alles uitgetikt en verwerkt, zonder een speciaal ontwikkeld programma, en de voornaamste bevindingen samengevat.

Hoofdstuk 3: De schoonmaaksector

De schoonmaaksector representeert één van de meest dynamische gebieden van de dienstverleningen wereldwijd, inclusief de EU-lidstaten. Ze genereerde in 2006 een omzet van € 54 miljard in 20 Europese lidstaten. Het aantal bedrijven in deze sector is voortdurend gegroeid. Van 1989 tot 2006 is het aantal aannemers van schoonmaaksters opgelopen tot 129 000. Deze staan in voor ongeveer 3,6 miljoen werknemers. De werkelijke cijfers worden verondersteld hoger te zijn door het hoge aantal niet-geregistreerde schoonmaaksters. De schoonmaaksector is voornamelijk samengesteld uit kleine en zeer kleine bedrijven. Er zijn ook vele zelfstandige schoonmaaksters. Ongeveer 89% van alle schoonmaakbedrijven had in 2006 minder dan 50 werknemers en slechts 11% meer dan 50. In de EU werkt ongeveer 70% van de werknemers gedeeltelijk. De sector is gekenmerkt door een significant verloop als gevolg van de arbeidsvoorwaarden (tijdelijke en contracten van korte duur) (Brun, 2009).

Brun (2009) beschrijft ook enkele karakteristieken van de schoonmaaksters:

- Status: het grootste deel van het personeel bestaat uit 'blue-collar workers' of werknemers uit de middenklasse (ongeveer 86,2%). Managers, leidinggevend en technisch en administratief personeel maken slechts een klein deel uit van het personeel. Schoonmaakactiviteiten worden voornamelijk uitgevoerd door ongeschoolde of laaggeschoolde werknemers. Bij selectie van nieuw personeel wordt er niet zozeer gekeken naar opleiding en ervaring;
- Geslacht: ongeveer 77% van alle werknemers uit de schoonmaaksector wordt vertegenwoordigd door vrouwen. Redenen kunnen gezocht worden in de aard van de schoonmaakactiviteiten, deze worden traditioneel beschouwd als een vrouwentaak. Maar ook in het feit dat gedeeltelijk werk vooral vrouwen aantrekt. Minder dan een kwart (24%) van de managers in de schoonmaaksector zijn vrouwen;
- Leeftijd: in België zijn ongeveer 27% van de schoonmaaksters oudere werknemers;
- Migrerende werknemers: een groot deel van de werknemers in de schoonmaaksector zijn migrerende werknemers. In de Europese Unie wordt dit aandeel geschat op 30%.

Volgens de VDAB werken er in de Belgische schoonmaaksector zo'n 53 000 arbeiders en zijn er 1479 bedrijven actief. De belangrijkste branche is de klassieke schoonmaak die 97,6% of bijna 52 000 arbeiders vertegenwoordigt. De klassieke schoonmaak is goed voor een realisatie van 93,4% van de totale omzet.

Volgens de VDAB bestaat de schoonmaaksector uit verschillende branches:

Tabel 11: de verschillende branches in de schoonmaaksector (VDAB)

Particuliere (privé) schoonmaak	CAO Schoonmaakbedrijven
Huishoudelijke jobs • Dikwijls in het zwarte of grijze circuit • Niet gereguleerd	Ruitenwasserij
Poetsdiensten • Van VZW's vb. Ziekenfondsen	Industriële activiteiten • Afvalbehandeling • Milieu • Schoorsteenvegen • Industriële reiniging
	Klassieke schoonmaak • Ziekenhuizen en rusthuizen • Kantoren • Fabrieken • Scholen • Winkels • Magazijnen en bedrijfsruimten • Openbare diensten

De VDAB somt enkele belangrijke spelers in deze schoonmaaksector op:

- De schoonmaaksters;
- De werkgevers of vaak schoonmaakbedrijven;
- De vakbonden:
 - ABVV
 - ACLVB
 - ACV;
- ABSU (Algemene Belgische Schoonmaakunie) (zie bijlage 2 voor de missie van ABSU).

In deze masterproef ga ik mij binnen de particuliere schoonmaak toespitsen op de poetsdiensten en binnen de CAO schoonmaakbedrijven beperk ik mij tot de klassieke schoonmaak. Deze keuze is gebaseerd op het feit dat werknemers uit poetsdiensten en de klassieke schoonmaak het grootste deel van de schoonmaaksector representeren. De omvang van de ruitenwasserij en industriële activiteiten is daarentegen te beperkt.

In bijlage 3 worden de beroepsfiches, samengesteld door de VDAB, van respectievelijk een schoonmaakster bij particulieren, een schoonmaakster in de klassieke schoonmaak, een industriële reiniger en een ruitenwasser gegeven. Een beroepsfiche beschrijft de functie, de

vaardigheden, competenties, werkomstandigheden en werkdomeinen van een job. Via deze beroepsfiches zien we dat een schoonmaakster bij particulieren en in de klassieke schoonmaak vergelijkbaar zijn ten opzichte van een industriële reiniger en een ruitenwasser.

Een schoonmaakster bij particulieren en in de klassieke schoonmaak hebben dezelfde competenties en vaardigheden. De beroepsfiches komen in het algemeen overeen waardoor deze vergelijkbaar zijn. De enige grote verschillen liggen in de specifieke competenties die aanwezig zijn bij een schoonmaakster in de klassieke schoonmaak. Dit is ten gevolge van de werkplaats waarin ze werken. Een ander klein verschil is dat een schoonmaakster bij particulieren vaste werkuren heeft en een schoonmaakster in de klassieke schoonmaak soms met regelmatige uren werkt en soms in wisselende ploegen. Wanneer we deze twee beroepsfiches vergelijken met die van een industriële reiniger en een ruitenwasser zien we totaal andere omschrijvingen. De basiscompetenties en sleutelvaardigheden zijn in kleine mate vergelijkbaar met de vorige twee. Maar wanneer we kijken naar de specifieke vereisten en arbeidsomstandigheden verschillen deze enorm met een gewone schoonmaakster. Omwille van deze specifieke kenmerken laat ik een industriële reiniger en een ruitenwasser in deze masterproef buiten beschouwing en wordt de nadruk gelegd op een schoonmaakster bij particulieren en een schoonmaakster in de klassieke schoonmaaksector.

Wat volgt is een korte bespreking van de Dienstenbrigade. Vanwege de anonimiteit worden de economische cijfers van de middelbare school niet besproken. De Dienstenbrigade is een onderdeel van Lubizz bvba (besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid), welke opgericht is in 2002 en gelegen te Diepenbeek. Vooreerst had Lubizz bvba enkel een dienst- en adviesverlenende functie. Sinds 2004 is het doel van deze onderneming uitgebreid naar het uitvoeren van huishoudelijke hulp voor derden zoals het schoonmaken van woningen met inbegrip van de ramen, het wassen en strijken, kleine naaiwerken en het bereiden van maaltijden, dit alles in de meest ruime zin en de industriële reiniging. Vervolgens heb ik via KBO (Kruispuntbank van Ondernemingen) Public Search de economische cijfers van Lubizz bvba opgezocht. De balans, resultatenrekening en sociale balans dateren van 2010. Hieruit is gebleken dat het een arbeidsintensief bedrijf is. De kosten voor bezoldigingen en sociale lasten liggen vrij hoog. Deze maken 40% uit van de totale passiva. Uit de sociale balans kunnen we afleiden dat er uitsluitend vrouwen werken. In totaal zijn er 2 bedienden en 103 arbeiders tewerkgesteld, waarvan slechts 7 arbeiders een voltijdse job hebben. Daarnaast vinden we het studieniveau van de arbeiders en bedienden terug. Opmerkelijk is dat 14,29% het secundair onderwijs niet heeft afgemaakt en slechts een diploma van het lager onderwijs behaalde. 80,95% beschikt over een secundair diploma en 4,76% heeft hoger onderwijs gevolgd. Tenslotte komen nog enkele kenmerken van zowel de Dienstenbrigade als de middelbare school in het volgende hoofdstuk aan bod.

Hoofdstuk 4: Resultaten

In dit vierde hoofdstuk worden de resultaten van de focusgroepen en interviews besproken. De eerste drie interviews en de eerste drie focusgroepen vonden plaats bij de Dienstenbrigade. Het vierde interview en de vierde focusgroep ging door op de middelbare school. De resultaten van de Dienstenbrigade en de middelbare school worden eerst apart besproken en daarna met elkaar vergeleken. De werkwijze van de focusgroepen en interviews werden al eerder beschreven in hoofdstuk 1: De onderzoeksmethodes.

1. Interviews

Zoals eerder besproken in hoofdstuk 1: De onderzoeksmethodes, heb ik interviews gedaan bij een bediende van de personeelsadministratie, een algemeen administratief bediende en de zaakvoerder van de Dienstenbrigade. Het interview op de middelbare school ging door met de adjunct-directeur.

Omwillen van het feitelijke karakter heb ik de eerste zes vragen enkel aan de zaakvoerder van de Dienstenbrigade en aan de adjunct-directeur van de middelbare school gevraagd. Op basis van deze vragen kan er een beeld geschetst worden van de schoonmaaksters die werken bij de Dienstenbrigade en op de middelbare school.

Samengevat zijn dit de kenmerken:

Tabel 12: kenmerken van de Dienstenbrigade en de middelbare school

	Dienstenbrigade	Middelbare school
Aantal schoonmaaksters	120	12
Gemiddelde leeftijd	35-50 jaar: 53,98% 50-55 jaar: 12,39% > 55 jaar: 9,74% → gemiddeld: 40-45 jaar	42 jaar
Geslacht	Uitsluitend vrouwen	Uitsluitend vrouwen
Nationaliteiten	Belgen Vreemde afkomst, maar ondertussen Belgische nationaliteit (Turken, Marokkanen, Italianen, Cubaanse en Portugese) Nederland Polen	Belgen Eén Indische

Werkregime	38u: 4,85% 20-37u: 40,78% 17-21u: 32,04% >17u: 22,33% → gemiddeld: 22,8u	Deeltijds → gemiddeld: 20u
Tijdstip van de dag	Vaste uurrooster → Meestal voormiddag	Voor schooluren (2/12) Na schooluren, tussen 13u en 19u (10/12)
Taken	Wekelijks onderhoud (stofvegen, stofzuigen, dweilen, ramen wassen, ...) Keuken poetsen Badkamer poetsen Strijken	Internaat poetsen Schoollokalen poetsen (klassen, refters, gangen, burelen, sanitair, sporthallen, ...)

Opvallend is dat er bij de Dienstenbrigade en op de middelbare school enkel vrouwen werken. Niet omdat er geen mannen mogen werken, want bij de Dienstenbrigade vinden ze dit zelfs een spijtige zaak. Volgens de zaakvoerder merken ze heel duidelijk dat ze mannen in deze regio heel moeilijk verkocht krijgen aan de klanten: *'Ik geloof dat er in grote steden wel meer mannen aan het werk zijn in de huishoudhulpsector, maar in de meer landelijke omgeving ligt dat blijkbaar toch nog moeilijk. Ik heb eens iemand gehad die een heel stuk van hier altijd gewerkt had als huishoudhulp en hele goede referenties had met heel tevreden klanten. Ik wou hem aanwerven en heb dit dus niet kunnen doen omdat elke klant die ik dan belde toch eens eerst moest overleggen en uiteindelijk toch liever een vrouw wilden. Ik heb die man dus gewoon niet aan het werk kunnen zetten omdat ik het niet verkocht kreeg. Als er mannen komen solliciteren, dan raad ik hun eerder aan om kantoren te gaan poetsen of dergelijke. Daar wordt er veel minder naar gekeken. Kantoren, scholen, winkels poetsen, dat is niet bij mensen thuis. Dat ligt niet zo gevoelig. Het is precies delicaat'.*

Omtrent de nationaliteit kan toegevoegd worden dat de huidige schoonmaaksters bij de Dienstenbrigade allemaal afkomstig zijn van de Europese Unie. Dit is niet altijd het geval. In het verleden hebben ze schoonmaaksters gehad met arbeidskaarten of -vergunningen. Naar de klanten toe is het van belang dat alle schoonmaaksters minimum de basis van de Nederlandse taal kunnen: *'De nieuwere groep zijn vooral die Poolse meisjes, die kunnen in het begin heel weinig Nederlands. Maar ik laat hun eigenlijk pas beginnen als zij voldoende Nederlands kunnen om toch een basisgesprek te voeren. Want ik vind het heel moeilijk als ze echt geen Nederlands spreken, dan is het eigenlijk onmogelijk in deze sector. Ze moeten in de huizen gaan bij de mensen, ze moeten met de mensen kunnen spreken. Ze moeten het toch verstaan als iemand zegt van 'Was de vensters, dweil de vloer'. Bij die Poolse meisjes*

zijn er bijvoorbeeld bij die naar hier komen en een hele tijd in de fruitpluk of in een champignonkwekerij werken. Ondertussen volgen ze Nederlandse les en na een half jaar of een jaar kunnen ze goed genoeg Nederlands. Dan komen die terug en test ik ze opnieuw op hun Nederlands. Als het dan goed genoeg is, kunnen ze starten. Maar ik heb tot nu toe nog niemand aangenomen die echt geen Nederlands kon'.

Binnen de Dienstenbrigade werken ze met vaste uurroosters, maar de schoonmaaksters mogen met afwijkingen werken. Flexibiliteit staat hier voorop. De voormiddagen worden eerst ingevuld, gevolgd door de namiddagen voor degene die meer dan halftijds werken. De uren worden geregeld naargelang de uren die de schoonmaaksters zelf vragen: *'Iemand die de kinderen moet wegbrengen en pas om 9u kan beginnen, sturen we niet naar een klant die om 8u naar zijn werk moet vertrekken. Daar kijken we wel naar.'* en *'We laten altijd een halfuur middagpauze. Ze mogen dat kiezen, maar de meeste willen zo snel mogelijk van het ene naar het andere. Maar ik heb ook een werkneemster die elke middag naar huis gaat om haar hond uit te laten. Zij gaat altijd naar huis en dan pas naar de tweede klant. Die neemt een uur middagpauze. Wij regelen de uren naargelang zij willen'.*

Wat maakt het dat uw schoonmaaksters met plezier komen werken?

In de drie interviews bij de Dienstenbrigade werd er aangegeven dat de waardering van de gezinnen de belangrijkste motivator is, samen met de band die de schoonmaaksters met deze gezinnen hebben. Deze waardering uit zich in appreciatie en voldoening in hun werk. Maar het geeft hen ook persoonlijk plezier in hun job. Niet alleen de gezinnen spelen een rol om met plezier te komen werken. Ze moeten het werk ook graag doen: *'Iemand die echt graag poetst en er plezier aan heeft om in een rommelig huis aan te komen waar alles overhoop ligt en waar de sokken rondvliegen en terug naar huis kan gaan wanneer alles mooi op orde is. Ik hoor veel mensen die daar echt plezier aan hebben. Dat ze dit dan fijn en in orde achterlaten. Het is nog fijner als de klanten er waardering voor tonen. Sommige werken ook gewoon uit hun eigen plezier, zelfs als de klant niet rechtstreeks zijn waardering toont'.*

Eén van de leidinggevendenden vond de Dienstenbrigade flexibel naar de schoonmaaksters toe: *'Uren en dagen die zij kunnen en willen werken, daarin komen wij hen tegemoet'.*

De aangename sfeer die ze voor de schoonmaaksters creëren en een goed doenbare taakbelasting zijn enkele bevorderende factoren die de adjunct-directeur aanhaalde. Daarnaast stellen de leidinggevendenden zich soepel op ten opzichte van de schoonmaaksters: *'Dat wil zeggen als de mogelijkheid bestaat laten wij andere werkuren invullen. Wij weten dat dit een probleem is voor die mensen omdat de meeste halftijds werken. Dat heeft dus zijn consequenties. In een school begint de grootste hoop tegen 14 à 15u tot 's avonds 19u.*

Dat is een nadeel voor hen. Dat weten we, maar dat is ook een keuze die ze gemaakt hebben om in een school te komen kuisen uiteraard. Indien mogelijk passen wij die uren voor hen wel aan. Ik bedoel tijdens examens, grote vakantie, ...'.

Andere bevorderende factoren zijn de VAP dagen (Vrijstelling Arbeidsprestaties) en het systeem van de overuren. Via de overheid worden subsidies gegeven zodat de school de mogelijkheid krijgt om via de VAP dagen meer vakantiedagen dan normaal aan de schoonmaaksters te geven. Zo kunnen zij tijdens de grote vakantie langere periodes overbruggen. De adjunct-directeur vond deze systemen een voordeel voor hen: *'Vroeger moesten wij die mensen aannemen in september en wij dankten die af in juni. Dat doen wij dus nu niet meer. Zij krijgen nu een contract van doorlopende duur' en 'Zij doen overuren met de bedoeling dat zij de vakanties beter kunnen overbruggen. En dat is wel leuk voor hen. Want sommigen zijn op jaarbasis tien à elf weken thuis. Dat is wel een compensatie in feite voor die uren dat zij dan 's avonds moeten werken'.*

Voor de Dienstenbrigade zijn de belangrijkste bevorderende factoren de waardering van de gezinnen en de band die de schoonmaaksters met hen hebben. Maar ook het persoonlijk plezier en de voldoening van het werk zorgen ervoor dat ze met plezier komen werken. De flexibiliteit van de werkgever is zowel volgens de Dienstenbrigade als de adjunct-directeur een motivator. Daarnaast werden een aangename sfeer, een niet-overdreven zware taakbelasting en de extra vakantiedagen vermeld door de adjunct-directeur als redenen om met plezier te komen werken.

Wat maakt het dat ze tegen hun zin komen werken?

Geen waardering krijgen van klanten en geen goede band met hen hebben, zorgt ervoor dat de schoonmaaksters niet graag komen werken. Klanten die zich zakelijk opstellen, de hele tijd opmerkingen geven en constant langs de schoonmaaksters staan zijn enkele voorbeelden van belemmerende factoren. Daarnaast vragen de klanten vaak teveel van de schoonmaaksters. De zaakvoerder vertelde het volgende probleem: *'Waar je merkt dat er veel met tegenzin werken, is bij klanten die heel slordig zijn. Dat kunnen dan wel heel hartelijke klanten zijn, maar als dat huis alle weken volledig op zijn hoofd staat en ze moeten alle weken het werk opnieuw opruimen. En als het dan klanten zijn waar ze persoonlijk heel goed mee omkunnen, dan houden ze dit toch vol. Omdat ze gewoon graag met die mensen te doen hebben, wat voor sloddervossen ze dit ook vinden. Maar je merkt toch dat de mensen zich hierin opjagen, 'Nu lag dat daar weer zo en ik heb daar alweer moeten'. Of ze zien dat hun kinderen niet vragen van hun kamer op te ruimen, ze laten toe dat de hele kamer vol kleren op de grond ligt. En de klanten ruimen ook niks op de dag voor ze komen. Dat kan ook wel tegensteken. Dat geeft een gevoel van geen respect voor het feit dat je dat een week ervoor allemaal hebt opgeruimd. Daar hoor ik toch regelmatig klachten over'.*

De onderschatting van het fysieke werk maakt het moeilijk. De algemeen administratief bediende zei dat ze niet beseffen wat het allemaal inhoudt, het is toch wel zwaar belastend voor de rug en dergelijke. Volgens haar zijn er misschien ook mensen die niet goed tegen kritiek kunnen: *'Als er ergens een probleem geweest is en dat wordt besproken. Ik merk toch ook vaak dat ze daar dan niet meer graag gaan of dat het toch waarschijnlijk zal mislopen'.*

Een laatste belemmerde factor die één van de leidinggevendenden van de Dienstenbrigade opnoemde, was de sleur die erin kan komen: *'Bij sommige merk je zo dat er bepaalde momenten een beetje sleur inkomt, maar dat heb je in alle soorten jobs. Je merkt wel dat als ze dit werk al vijf jaar doen, al vijf jaar dezelfde klanten hebben. Sommige vinden die standvastigheid heel fijn, andere geraken dit soms een beetje beu. Ze moeten eens iets anders hebben. Dan komt er zo een sleur in. Dat kan dan wel voor een dipje zorgen, maar meestal gaat dit wel vrij snel voorbij'.*

Omwille van de avonduren kan de adjunct-directeur zich wel inbeelden waarom de schoonmaaksters tegen hun zin komen werken: *'Van 14 tot 19u of van 15 tot 19u is niet altijd even gemakkelijk. Zeker naar kinderopvang toe voor mensen met jongere kinderen'.*

Ook hier zijn de belemmerde factoren bij de Dienstenbrigade afhankelijk van de waardering van de gezinnen en de band die ze met hen hebben. Maar ook het werk op zich wordt vaak onderschat en er kan na verloop van tijd een sleur inkomen. Op de middelbare school ziet de adjunct-directeur enkel moeilijkheden omwille van de avonduren waardoor de combinatie werk-gezin niet altijd even makkelijk verloopt.

Wat heeft u of uw bedrijf al ondernomen om hen zo gemotiveerd en efficiënt mogelijk aan het werk te houden gedurende hun hele loopbaan? Opleidingen?

Het is duidelijk dat flexibiliteit en openheid van de leidinggevendenden naar de schoonmaaksters toe van enorm belang is bij de Dienstenbrigade. Het aanpassen van de werkroosters indien nodig, toont een zekere flexibiliteit van de werkgever. De drie geïnterviewden benadrukten de steun die ze aan de schoonmaaksters proberen te geven door een luisterend oor te zijn, rekening te houden met hun situatie en hen te helpen met zelfs niet-werkgerelateerde zaken zoals het nakijken van verzekeringspapieren. Ook sturen ze twee maal per jaar een mailing naar de klanten met de vraag om de hulp te helpen door bijvoorbeeld ervoor te zorgen dat het nodige materiaal aanwezig is en regelmatig uitgewassen wordt. Deze openheid werden door de zaakvoerder en de algemeen administratief bediende als volgt verwoord: *'Ze moeten ook durven komen met hun verhalen. Weten dat wij altijd openstaan als ze iets willen komen vertellen over het werk of de klant. Soms durven ze dit niet. Als er iets gebeurd is of ze durven niet goed reageren of zeggen dat ze er eigenlijk niet graag gaan.*

Daar dring ik altijd heel fel op aan 'als er iets is, je komt het bespreken'. Als ik niet akkoord ga, zal ik het wel zeggen, maar ze moeten zeggen wat er aan de hand is.' en 'We proberen ook wel altijd open te staan voor problemen, als er iets is. We proberen dit heel dikwijls te herhalen, dat als er iets is ze dit hier mogen vertellen. Zeggen wat er op hun hart ligt, kort op de bal spelen en dit met klanten bespreken'.

Opleidingen over ergonomie, productkennis, handverzorging, ... behoren tot een tweede belangrijk element die alle geïnterviewden van de Dienstenbrigade opnoemden. Deze worden tijdens het eerste jaar dat de schoonmaaksters bij hen werken twee halve dagen per jaar georganiseerd en de jaren erna nog een halve dag per jaar. De bedoeling van deze opleidingen is volgens de zaakvoerder om de schoonmaaksters een omkadering te geven en een goede sfeer te creëren tussen de collega's.

Daarnaast heeft de Dienstenbrigade al wel eens een actie gedaan naar aanleiding van 'de dag van de poetsvrouw' om ze te motiveren. Alle klanten kregen een kaartje met de tekst 'Jij verdient een pluim' waarop ze mochten vermelden waarom hun huishoudhulp een pluim verdiende. De positieve reacties zorgden voor een tijdelijk motiverend effect.

De bediende van de personeelsadministratie voegt hieraan toe dat hun papierwerk altijd zo goed mogelijk in orde wordt gebracht zodat ze hier zelf geen werk meer aan hebben. Net zoals hun loon dat op tijd wordt betaald.

Soepelheid van de leidinggevenden naar de schoonmaaksters toe, is volgens de adjunct-directeur van de middelbare school een factor om hen zo gemotiveerd en efficiënt mogelijk aan het werk te houden tot aan hun pensioen. Onder deze soepelheid wordt de eerder uitgelegde VAP dagen, het systeem van de overuren en de flexibiliteit van de werkplanning verstaan. Een vorm van appreciatie is: *'Wanneer zij iets melden als er bijvoorbeeld iets stuk is, dat wij daar ook zo snel mogelijk gevolg aan geven'.*

De overschakeling op een ander systeem om het werk in de middelbare school aangenamer, eenvoudiger en minder fysiek belastend te maken, heeft een positieve bijdrage geleverd. Dit geldt niet alleen als een motiverende factor voor de schoonmaaksters. Ook naar efficiëntie toe is het belangrijk: *'Dat heeft wel vrij veel geld gekost, maar het heeft toch zijn vruchten afgeworpen. Dat is een systeem van een bepaalde firma die wij toen uitgenodigd hadden, een bepaalde manier van kuisen, een bepaalde manier van werken met ook het materiaal. Dus het sleuren en zeulen met enorm veel water is allemaal afgeschaft'.*

Tenslotte is de appreciatie die de schoonmaaksters van andere personeelsleden van de middelbare school krijgen een gevolg van een opvolgingssysteem die de school heeft ingevoerd. Dit kuiscontrolesysteem bepaalt de mate van tevredenheid over het verrichte poetswerk. Het is gebleken dat 80 à 90% zeer tevreden is met de manier waarop de schoonmaaksters kuisen. De schoonmaaksters zelf worden van deze resultaten op de hoogte gebracht om hen blijvend te motiveren.

Bij de Dienstenbrigade worden openheid en flexibiliteit voorop gesteld om de schoonmaaksters zo goed mogelijk te motiveren. Gecombineerd met de jaarlijkse opleidingen zijn dit de belangrijkste bevorderende factoren. De middelbare school vindt deze soepelheid naar de schoonmaaksters toe van groot belang. Maar het voornaamste is het systeem om het werk minder fysiek belastend te maken.

Wat zou volgens het bedrijf, de leidinggevende en de schoonmaaksters kunnen helpen om de schoonmaaksters langer aan het werk te houden?

Aangepast werk in de zin van lichter of deeltijds werk, werd door de drie geïnterviewden genoemd als een manier wat het bedrijf of zij zelf kunnen doen. Mensen die last hebben van hun knieën worden huizen geven waar ze weinig of geen trappen moeten doen. Dit is een voorbeeld dat de zaakvoerder gaf van lichter werk.

Een taak als leerbegeleider wanneer ze niet meer kunnen, is volgens de zaakvoerder een mogelijkheid om ze langer aan het werk te houden. Ze worden dan ingeschakeld om hun ervaring te delen: *'Iemand die dan bijvoorbeeld voltijds in dienst is, die één vierde of halftijds laten meelopen met andere poetsvrouwen om hun ervaring over te brengen en de rest van de tijd ze nog zelf laten werken. Zodat ze toch nog die voltijdse kunnen blijven behouden. Dat vraagt natuurlijk een investering van het bedrijf. Die kost toch moet kunnen dragen'.*

De schoonmaaksters kunnen zelf beter de richtlijnen van ergonomie volgen zodat ze dit werk langer kunnen volhouden. Dit antwoord werd onmiddellijk door alle geïnterviewden gegeven. Het is belangrijk dat ze op hun houding letten als ze aan het werk zijn. Daarnaast zegt de bediende van de personeelsadministratie dat ze hun werk en privéleven gescheiden moeten houden: *'De privésituatie heeft ook een grote invloed op hoe iemand zich voelt en zich goed voelen is nodig om te kunnen blijven werken. Wij merken toch wel dat bij veel dames hun privésituatie veel invloed heeft. Hun emotionele toestand moet stabiel zijn. De gezinssituatie moet echt stabiel zijn. Ze laten zich heel veel beïnvloeden door privéomstandigheden'.*

Op de middelbare school is een opwasmachine kopen het enige wat de leidinggevenden en de school nog kunnen doen. Op één locatie ontbreekt er nog één, maar deze opwasmachine staat volgens de adjunct-directeur op de begroting en wordt dit jaar nog aangekocht.

Er zijn bij de Dienstenbrigade verschillende mogelijke oplossingen opgenoemd om schoonmaaksters langer aan het werk te houden. Zo kunnen de leidinggevenden hen owel aangepast werk ofwel een taak als leerbegeleider geven. De schoonmaaksters daarentegen moeten volgens de leidinggevenden de richtlijnen van ergonomie volgen en hun werk-privéleven gescheiden houden. Op de middelbare school is er niet veel meer wat ze nog kunnen doen, buiten de opwasmachine aankopen die momenteel op de begroting staat.

Hoe is het gesteld met de aanwezigheid en/of afwezigheid? En met welke redenen?

Via een overzicht dat ik van de zaakvoerder van de Dienstenbrigade gekregen heb, kon ik zien dat de overgrote meerderheid zich ziek meldt omwille van psychologische of fysieke problemen. De fysieke klachten kwamen het meeste voor. Deze klachten gingen over nekpijn, schouderontstekingen, polsontstekingen, artrose, knieletsels, hernia's, ... Onder de psychologische problemen vallen familiale omstandigheden, mentale problemen en stress. Daarnaast vond ik nog enkele meldingen van griep, auto-ongeval, niet-werkgerelateerde ziektes, ... terug. Van alle schoonmaaksters die uitdienst zijn van 2004 tot nu, is ongeveer 10% medisch afgekeurd, waarvan 90% om fysieke redenen. De overige 10% was omwille van mentale problemen.

Opvallend is dat de Dienstenbrigade gevolg geeft aan schoonmaaksters die te vaak ziek zijn. De algemeen administratief bediende legde uit dat ze degene, die te vaak op korte tijd ziek zijn, op gesprek laten komen om te horen hoe het met hen gaat. Zo krijgen ze toch de indruk dat dit gecontroleerd wordt. Sinds dit gedaan wordt, valt er een verbetering op te merken met betrekking tot ziektemeldingen. De bedoeling van dit gesprek is om interesse te tonen in hen. Zo kan er ook gekeken worden naar het probleem en gezocht worden naar een eventuele oplossing.

Op de middelbare school hebben ze niet veel problemen met het aantal afwezigheden. De adjunct-directeur zei hierover: *'Daar mag ik eerlijk gezegd helemaal niet van klagen. Als wij kijken naar de poetsdames, valt dat goed mee'*.

Hier vinden we een groot verschil terug tussen de afwezigheden van de schoonmaaksters van de Dienstenbrigade en van de middelbare school. De Dienstenbrigade krijgt veel meer te kampen met fysieke en psychologische problemen dan op de middelbare school. Deze laatste heeft vrijwel geen problemen met afwezigheden.

Kan u dit schoonmaakwerk beschrijven als zwaar fysiek werk?

'Ja!' was het eerste antwoord dat de drie geïnterviewden van de Dienstenbrigade hierop gaven. Enkele voorbeelden zijn: veel rugbelasting, veel bukken, op hoogte werken (hoeken van de kamers, vensters wassen, ...), boven schouderhoogte werken, dingen heffen, meubels verschuiven, gebogen houdingen, herhaalde bewegingen (bijvoorbeeld een dweil uitwringen), ... Bovendien zijn er volgens de zaakvoerder veel zaken in huizen niet praktisch gemaakt: *'Waarom moet een bad altijd zo laag zijn? Iemand die problemen heeft met zijn rug, gaat een uur rusten als die één keer bij zijn thuis zijn eigen bad moet poetsen. Maar als je vijf huizen per week moet doen en je moet vijf keer op een week in het bad liggen om dit proper te maken. Dat is moeilijker. Een wasmachine of een vaatwasser, waarom staat dit zo laag bij de grond? De meeste staan dan constant voorover gebukt. Als je dit niet één keer per week moet doen, zoals velen, maar één keer dag als je fulltime werkt. Dan is dit best wel belastend'.*

De adjunct-directeur zei dat het schoonmaakwerk geen bureauwerk is, maar dat ze op de middelbare school geen zware lasten moeten tillen: *'Ik denk dat wij het hen zo aangenaam mogelijk gemaakt hebben. Als ik dan met de kuisfirma vergelijk die hier vroeger was, die moesten op minder dan de helft van de tijd het hele gebouw doen. Daar hebben zij ook nog ruimschoots de tijd voor'.*

Ook hier zien we een groot verschil als het gaat over zwaar fysiek werk tussen de schoonmaaksters van de Dienstenbrigade en van de middelbare school. Deze laatste hebben volgens hun leidinggevendenden geen zware fysieke taak. Die van de Dienstenbrigade hebben dat daarentegen wel.

Wat is uw taak ten opzichte van deze schoonmaaksters en welke band hebt u met hen?

In de dagelijkse werking hebben de drie geïnterviewden van de Dienstenbrigade dezelfde taken. Planning maken, vervangingen regelen als ze ziek zijn, klanten bellen, ... De zaakvoerder doet daarenboven de aanwervingen, ontslagen, loonverwerking, ... Een luisterend oor en er zijn voor de schoonmaaksters kwamen telkens naar voren als ik vroeg naar de band die ze met hen hebben. Eén van de geïnterviewden reageerde hier het volgende op: *'Ik spreek iedereen en ken iedereen. Ik spreek iedereen regelmatig. Ze proberen ook altijd één keer per maand af te komen met hun dienstencheques of eventueel als er problemen zijn, uren regelen of aanpassen. We proberen altijd om het hen zo goed mogelijk naar hun zin te maken. Als ze een vraag hebben en ze willen iets, dan proberen we dit zo goed mogelijk toe te staan zodat ze ook het gevoel hebben van als ik eens iets vraag, dan kan dit ook'.*

Er moet een afstand blijven tussen de schoonmaaksters en de adjunct-directeur op de middelbare school. Dat neemt niet weg dat iemand met persoonlijke problemen niet kan langskomen voor een gesprek: *'Ik nodig hen regelmatig uit voor een tas koffie. Dat is geen probleem. Maar als leidinggevende moet je toch ergens een klein beetje afstand houden. Daarvoor gebruik of misbruik ik mijn patrimoniumbeheerder een beetje als tussenpersoon. Dat maakt het voor hen dan ook weer iets makkelijker. Als er een serieus probleem is, dan kan ik als degene die wat verder afstand heeft optreden'.*

Alle geïnterviewden proberen te luisteren naar hun schoonmaaksters. Bij de adjunct-directeur wordt er wel een grens getrokken en moet er een bepaalde afstand blijven tussen hem en de schoonmaaksters.

Welke middelen krijgen de schoonmaaksters ter beschikking?

De klanten moeten zelf voor het nodige materiaal zorgen. Dit kan volgens de drie geïnterviewden van de Dienstenbrigade ook voor problemen zorgen: *'Je hebt bijvoorbeeld sommige mensen die alleen meer dreft hebben voor het hele huis en dan klagen ze dat de kalk niet van het bad af is. Dan moeten ze een antikalk product voorzien. Dat komt dus wel eens voor dat wij moeten ingrijpen'.* Een mogelijke oplossing is volgens de zaakvoerder een materialenlijst opstellen voor de klanten: *'Er staat niet in detail in de voorwaarden dat je bijvoorbeeld een ontvetter, ontkalker of wc-product moet hebben. Er staat gewoon 'de nodige producten'. Ik weet dat veel andere bedrijven dit wel hebben en ik zou dat eigenlijk ook willen doen, in plaats daarvan een soort materialenlijst maken. Bijvoorbeeld een aftrekker met een voldoende lange steel, een paar microvezeldoekjes. Echt gewoon een concreet lijstje maken. Dat moet daarom niet zo lang zijn'.*

Op de middelbare school hebben ze aangepaste machines ter beschikking zodat de schoonmaaksters niet meer moeten sleuren. Qua voorziening van materiaal wordt dit allemaal zo snel mogelijk voorzien: *'Die opneemdoeken en swifferdoeken moeten zij niet zelf kuisen en reinigen. Dat wordt 's morgens opgehaald door iemand anders, dat wordt het wasmachine ingestoken. De dag nadien als die opgedroogd zijn, gaat het terug naar hen, dat wordt klaargelegd. Dat moeten zij allemaal niet doen. Zij krijgen elke dag proper materiaal. En qua producten werken wij met een bestellijstje. Als zij iets nodig hebben, leggen zij dat bij de vuile was. Dat wordt naar hier gebracht, er wordt klaargelegd wat zij nodig hebben op zo min mogelijke tijd. Zodat ze zo vlug mogelijk hetgeen hebben dat zij vragen'.*

Bij de Dienstenbrigade moeten de klanten voor het materiaal zorgen, wat problemen kan opleveren. Dit in tegenstelling tot de middelbare school, die dagelijks voor proper en voldoende materiaal zorgt.

Denkt u dat uw schoonmaaksters dit werk kunnen volhouden tot aan hun pensioen?

Alle geïnterviewden bij de Dienstenbrigade denken dat er wel schoonmaaksters zijn die dit kunnen volhouden, maar zeker niet iedereen. Het al dan niet kunnen volhouden van dit schoonmaakwerk is afhankelijk van de fysieke factor en de ouderdom: *'Aangezien de aard van het werk is er sowieso een deel dat op een gegeven moment met klachten te maken krijgt. Dat is gewoon de fysieke aard van het werk. Mensen die 30 jaar aan een stuk wringen, de ene zijn polsen gaan daar tegen kunnen en de andere zijn niet. Andere gaan daar na 25 jaar problemen mee krijgen. Statistisch gezien is het gewoon zo dat een deel van de mensen eerder versleten gaat zijn. Binnen de schoonmaak moet je dit als een gegeven nemen dat niet al uw personeel dit gaat volhouden. Bij een andere sector zoals bureauwerk zou je dit wel veronderstellen.'* en *'Als je ouder wordt en je krijgt ergens last van, dan herstel je ook veel langzamer. Als je ergens een ontsteking krijgt in de pols, dat geneest veel langzamer dan wanneer je dertig bent. Als we ouder worden, gaan we het lastiger krijgen en heeft het langer nodig vooraleer het opgelost is'.*

Niet enkel de fysieke klachten maken het moeilijk om dit werk vol te houden, maar ook de mentale problemen. Het feit dat de schoonmaaksters werk en privé niet altijd gescheiden kunnen houden, maakt het moeilijk om dit werk vol te houden. Volgens de bediende van de personeelsadministratie komen ze zo terecht in een vicieuze cirkel. Ze maken zich zorgen waardoor ze zich ziek gaan melden. Bijgevolg wordt het inkomen een stuk lager. Dit brengt meer financiële problemen met zich mee en zo maken ze zich uiteindelijk nog meer zorgen.

Sinds de middelbare school overgeschakeld is naar een minder fysiek belastend systeem om te poetsen, heeft de adjunct-directeur geen klachten omtrent de zware fysieke belasting. Hij vertelde dat hij in het verleden hier wel problemen mee gehad heeft: *'10 jaar geleden hadden wij verschillende kuisploegen. Daar waren heel veel afwezigheden en dan heeft men de beslissing genomen om een kuisfirma in te schakelen omdat het in eigen beheer niet meer te houden was. Sedert drie jaar heb ik de kuisfirma terug afgedankt en hebben wij terug mensen bijaangenomen om voor ons te werken. Dus hebben wij terug een eigen kuisploeg, een eigen beheer. Er was een bezorgdheid en terughoudendheid van de Raad van Bestuur naar die afwezigheden toe. Maar sedert die drie jaar mag ik niet klagen'.*

Bij de Dienstenbrigade denken ze niet dat iedereen het kan volhouden tot aan hun pensioen omwille van de fysieke klachten die voortkomen uit het werk. De middelbare school heeft daarentegen geen klachten in verband met deze fysieke problemen.

Als u de baas was, wat zou u doen om ervoor te zorgen dat uw werknemers graag komen werken?

Volgens twee van de drie geïnterviewden doet de Dienstenbrigade al veel om ervoor te zorgen dat de schoonmaaksters graag komen werken. De openheid, steun, het bieden van een luisterend oor, flexibiliteit, ... zijn al dingen die ze momenteel al belangrijk vinden. Ook rekening houden met hen als persoon: *'Bijvoorbeeld iemand die liever met oudere mensen werkt, iemand die liever strijkt, iemand die schrik heeft van honden moet je niet in een huis vol met honden zetten. Toch tonen dat je daar rekening mee houdt. Dat je niet zo maar een rooster maakt voor de zoveelste nummer die hier binnengewandeld komt en zegt van dit is nu klant één, twee, drie, vier en vijf. Jij bent de volgende aan de beurt, die ga je doen en daarmee uit, ongeacht of je dit fijn vindt of niet. Wij proberen die uurroosters op hun maat te maken. Wij zetten dat ook in onze advertenties voor personeel te zoeken bij de VDAB, 'uurrooster op uw maat'. Dan bedoelen we toch wel zowel de uren die ze willen werken. Dit moet natuurlijk niet tot in het oneindige gaan. Het werk moet gedaan worden, maar er zijn toch veel zaken waar je op een niet al te moeilijke manier hen het leven ook wel makkelijker mee kunt maken'.*

Er werd een huisbezoek bij de klanten voorgesteld door de bediende van de personeelsadministratie: *'Ter plekke gaan kijken als er klachten zijn en dit met de klant bespreken. Ik denk dat ze dan meer het gevoel zouden hebben dat de problemen dan beter aangepakt worden. Wij gaan nooit bij een klant kijken, wij gaan nooit bij het opstarten van een nieuwe klant daar kijken hoe de situatie is. Wij moeten dit alleen horen van de hulp hoe het daar is. Ik denk wel dat dit geapprecieerd zou worden moesten we dit doen, maar we zijn met te weinig personeel'.*

Wanneer de leidinggevende zijn job correct uitvoert, wordt er vanzelf een betere sfeer gecreëerd voor de schoonmaaksters. Als alles goed en op tijd geregeld is, hebben de schoonmaaksters hierover al minder zorgen. Volgens de zaakvoerder betekent dit: *'Zorgen dat de zaken op tijd en fatsoenlijk geregeld zijn, dat ze niet ergens voor een gesloten deur staan, dat hun loon op tijd betaald wordt, dat de papieren in orde zijn en ik niet vijf keer naar de vakbond moet lopen voor hetzelfde, dat eigenlijk alles correct gebeurt, dat ze ook begrijpen hoe hun loon werkt, hoeveel ze betaald worden, waarom ik dat zo doe, waarom ze soms een dag economisch hebben. Als ik aan hun vraag om hun job goed te doen, dan moet ik de mijne ook goed doen'.*

Op de middelbare school vindt de adjunct-directeur dat er niet veel meer gedaan kan worden dan hetgeen ze nu al doen.

Zowel de geïnterviewden van de Dienstenbrigade als de adjunct-directeur van de middelbare school vinden dat ze momenteel al veel doen om ervoor te zorgen dat de schoonmaaksters graag komen werken. Wat de Dienstenbrigade daarnaast nog kan ondernemen, is een persoonlijk bezoek aan de klanten brengen.

2. Focusgroepen

Wat maakt dat je met plezier schoonmaakwerk doet? Wat motiveert je om naar het werk te komen?

Bij de Dienstenbrigade zijn er verschillende factoren naar voren gekomen waarom de schoonmaaksters met plezier hun werk doen en wat hen motiveert om naar het werk te komen. In de eerste focusgroep spraken ze onmiddellijk over de voldoening van het werk, wanneer ze zien dat het terug proper is: *'Je hebt voldoening van je werk. Als het proper is, dan ben ik content'*. Deze motivator kwam ook in de tweede focusgroep aan bod. Een schoonmaakster zei: *'Je kan je werk ook zien, het is eerst vuil en daarna proper. Dat geeft wel voldoening'*. Maar ook het feit dat ze het werk graag doen: *'Ik heb poetsen altijd graag gedaan. Ik kom uit een gezin van vier kinderen en ben de oudste van de meisjes. Ik heb dat van thuis uit. Ik heb altijd voor en na school meegeholpen en ik vond dat helemaal niet erg. Ik heb bureauwerk gedaan, maar dat is niks voor mij. Ik moet bezig zijn met mijn handen'*.

Daarnaast zijn de gezinnen belangrijk bij alle focusgroepen, de waardering die ze hiervan krijgen en het sociale contact dat ze ermee hebben: *'Als je waardering krijgt van uw klanten, dan ga je ook liever werken. Tegen als je bij iemand komt waar je niks goed kunt doen.'* en *'Een fijn gezin, dat je voelt dat ze u waarderen. Als ik ergens niet graag ga, dan zet ik daar mijn verlofdagen in'*. Een andere schoonmaakster zei nog: *'Wat ik ook wel fijn vind, wat mij motiveert, is wanneer je bijvoorbeeld de week ervoor bent geweest en je hebt tijd gehad om iets extra te doen, dat die mensen dan de week erop een briefje hebben klaarliggen om u te bedanken. Dat ze het toch niet vanzelfsprekend vinden'*.

Een andere reden die in de tweede focusgroep aan bod kwam, is de flexibiliteit en de autonomie van het werk: *'Ik heb het werk gekozen vanwege de uren, ze zijn heel flexibel. Je kan ook een beetje je eigen baas zijn. Als er iets is, kan je altijd naar de klanten bellen. Je kan het een beetje zelf regelen.'* en *'Er staat niet iemand zo achter u te kijken'*.

Volgens de derde focusgroep was het financiële aspect ook een motiverende factor om met plezier naar het werk te komen. Maar verder dan: *'Omwille van het financiële'* is er niet gezegd in deze focusgroep.

De schoonmaaksters van de middelbare school vinden fijne collega's het belangrijkste om met plezier te komen werken. Er heerst een aangename sfeer. Ze werken hier liever dan in de privésector: *'Tegen in de privé, daar zitten ze soms achter u. Het is zwaar. Eerst is dat zo een lijstje en tegen volgende week is dat al zo een lijstje'.*

De autonomie en voldoening van het werk kwamen ook ter sprake bij deze laatste focusgroep als motiverende factoren: *'Hier ken je uw werk. Niemand controleert u. Iedereen doet zijn eigen werk.'* en *'Ik heb daar voldoening van als ik in een lokaal kom, het is vuil en je vertrekt en je kunt die deur sluiten en je ziet dat het proper is'.*

Eén van de schoonmaaksters van de middelbare school kwam met een financiële reden naar voren: *'Om centjes te verdienen'.*

De belangrijkste redenen om met plezier te komen werken, zijn verschillend bij de schoonmaaksters van de Dienstenbrigade en de middelbare school. De voldoening van het werk en waardering van de gezinnen staat op de eerste plaats bij de Dienstenbrigade. Op de middelbare school vinden ze fijne collega's belangrijker. Bij deze laatste kwam de voldoening van het werk ook aan bod. De motiverende factoren die zowel bij de Dienstenbrigade als op de middelbare school opgenoemd werden, waren de autonomie van het werk en de financiële redenen.

Wat maakt dat je niet met plezier werkt?

De enige reden om niet met plezier te komen werken die de schoonmaaksters van de Dienstenbrigade konden opnoemen, waren de gezinnen in het algemeen: *'Het moet gewoon klikken met het gezin.'*

Ze spraken over klanten die moeilijk doen en waar men geen waardering of respect van krijgt: *'In een huis waar je eerst een uur moet opruimen vooraleer je een stuk grond ziet en dan verlangen ze nog dat je alles gepoetst hebt. Ze onderschatten het ook wel.'* en *'Sommige mensen de laatste minuut eruit. Als je vijf minuutjes vroeger gedaan hebt, wordt het niet geapprecieerd. Maar als je dan tien minuten vroeger begonnen bent, daar kijken ze niet naar.'*

Het feit dat ze niet goed behandeld worden door de gezinnen, kan ervoor zorgen dat ze het werk niet graag doen. Zo zei een schoonmaakster uit de derde focusgroep: *'Ik ga bij een oud vrouwtje waar ik om de veertien dagen normaal gezien ga en nu heeft ze al de derde keer gebeld dat ik niet moet gaan. Dat vind ik dan ook niet meer zo plezant om terug te gaan. Dan vraagt ze of ik de dag erna kan gaan, maar ik zeg dan dat ik de volgende dag bij andere mensen moet gaan poetsen. Dat gaat ook zomaar niet. Dat vind ik niet zo fijn want het werk*

stapelt zich daar uiteindelijk op. Ik ben aan het uitkijken naar een andere plaats. Dat is geen rekening of waardering naar mij toe'.

Iedereen van de middelbare school gaat met plezier werken. Een schoonmaakster verwoordde het als volgt: *'Ik kijk uit naar mijn verlof, maar op het laatste van mijn verlof kijk ik uit om te gaan werken. Ik denk wel dat iedereen zo is. Dat is een teken dat je het werk graag doet'.*

Eén van de redenen om minder graag te gaan werken, is de opstapeling van het werk bij afwezigheid van een collega: *'Als er iemand ziek is. Dan moet je aan teveel denken. Bijvoorbeeld als je met drie bent, maar normaal gezien ben je met vier. Dan is het al ineens veel meer werk om zelf te doen'.*

De belemmerende factoren zijn verschillend bij de Dienstenbrigade en de middelbare school. De gezinnen kunnen ervoor zorgen dat de schoonmaaksters van de Dienstenbrigade tegen hun zin komen werken. De schoonmaaksters van de middelbare school komen daarentegen altijd met plezier werken. Volgens één van deze schoonmaaksters kan er een minpunt optreden wanneer een collega ziek is en zo de hoeveelheid van het werk vermeerderd.

Zie je jezelf dit werk doen tot aan je pensioen? Wat maakt het moeilijk om dit wel of niet te blijven doen? Wat kan helpen?

Toen ik de vraag stelde of ze zichzelf dit zagen doen tot aan hun pensioen, was het antwoord van alle schoonschoonmaakster van de Dienstenbrigade onmiddellijk negatief omwille van het fysieke karakter van het werk: *'Het is fysiek te zwaar. Ik heb pijn aan mijn rug, regelmatig ook aan mijn polsen en nek en ik heb last van zware benen. Ik denk dat onze gewrichten en spieren het niet meer aankunnen. En ik ben nog maar 45 jaar.'* en *'Uw lichaam moet er ook tegen kunnen want ik zie mij dat niet doen'.* Ze geloven dus niet dat ze het kunnen volhouden tot aan hun 65^e. Een schoonmaakster uit de derde focusgroep zei: *'Ik denk niet dat er veel zijn die dat kunnen. De meeste zullen afhaken'.* Een schoonmaakster uit de eerste focusgroep drukte het zware fysieke werk tot aan het pensioen als volg uit: *'Je moet blijven werken tot je leeg bent, de meeste halen deze leeftijd zelfs niet'.* Volgens de eerste focusgroep hangt er ook veel af van het aantal jaren dat je al schoonmaakwerk doet en het aantal uren dat je per week werkt. En zelfs het type huis speelt een rol.

Wat het volgens de derde focusgroep ook nog moeilijk maakt om dit schoonmaakwerk te blijven doen, is de combinatie tussen werk en gezin: *'Thuis heb je ook nog een huis en een gezin'.* Daarnaast haalden de schoonmaaksters uit de eerste focusgroep de tijdsdruk bij de gezinnen aan die het werk fysiek moeilijker maakt: *'In uw eigen huis heb je meer tijd, dat*

moet niet op één dag' en 'Tegen mij heeft de dokter gezegd van voor uw eigen huis heb je zeven dagen de tijd en doe je het wanneer je wilt'.

De antwoorden op de vraag 'Wat kan helpen?' zijn verschillend voor de drie focusgroepen van de Dienstenbrigade. De enige overeenkomst die twee van drie focusgroepen hadden, was de combinatie van poetswerk met lichter of ander werk. In de eerste focusgroep zegt een schoonmaakster hierover het volgende: *'Ik zou geen 8 of 9u per dag willen werken. Ik zou wel 8 of 9u per dag willen werken, maar dan poetswerk combineren met iets anders, bijvoorbeeld met kapsterwerk. 8u dit werk, dag in dag uit, is echt een sleur. 8u is heel vermoeiend. Bijvoorbeeld een paar uur dit werk en een paar uur een ander werk, dat is heel anders'.* Een voorstel van de tweede focusgroep was : *'Combineren met kleine opleidingen. Dus niet alleen poetsen maar ook mensen helpen, het huishouden zoals bij Familiehulp. Dat is dan toch draaglijker. Nu is het echt vier uur poetsen'.*

Goed voor jezelf zorgen, op tijd stoppen als het niet meer gaat, in conditie blijven en genoeg rust hebben bleek een must te zijn voor de schoonmaaksters uit de eerste focusgroep. Een schoonmaakster reageerde hierop met het volgende: *'Stel je voor dat je echt ziek zou zijn, dan kun je niks meer doen dan mag je jezelf gelukkig prijzen dat je gezond bent. Je moet ook kunnen en mogen werken. Soms moet je die knop kunnen omzetten. Het is moeilijk als je het wilt doen en je weet het dat het niet meer gaat en het mag ook niet meer. Ik heb graag dat het netjes is, maar op een bepaald moment zeg je van nu stop ik ermee'.*

Een laatste manier om langer aan het werk te blijven, is volgens de derde focusgroep aangepast poetsmateriaal. Ze haalden poetsmateriaal aan zoals een lange stok om vensters te wassen, het gebruik van een drietrapje en een spinner: *'Wat ik nu al de laatste paar jaar doe, is een drietrapje langs mij zetten en daar zet ik dan mijn emmer op.'* en *'Ik kan niet meer wringen door mijn polsen en ik heb nu een spinner, zo blijft het ook proper'.*

De schoonmaaksters van de middelbare school gaven toe dat het huidige poetsmateriaal veel lichter is dan ervoor, wat helpt om dit schoonmaakwerk te kunnen volhouden. Belangrijk is wel dat lichamelijk alles in orde blijft. De jongste werkneemster ziet zichzelf daarentegen dit werk niet blijven doen. Niet omwille van het zware fysieke werk, maar omdat ze ooit nog iets anders wil doen.

Omwille van het aangepast poetsmateriaal zien we toch grote verschillen bij de schoonmaaksters van de Dienstenbrigade en de middelbare school. Door het zware fysieke werk en de combinatie werk-gezin bij de Dienstenbrigade zien de meeste schoonmaaksters dit niet zitten tot aan het pensioen. Als mogelijke oplossingen kwamen enerzijds de combinatie met lichter of ander werk naar voren en anderzijds aangepast materiaal. Het

gebruik van aangepast poetsmateriaal maakt het voor de schoonmaaksters van de middelbare school makkelijker om dit werk vol te houden.

Wat kan dit bedrijf doen zodat je gemotiveerd en efficiënt zou werken tot aan je pensioen?

De antwoorden die op deze vraag tijdens de eerste en derde focusgroep naar voren kwamen, waren enerzijds van financiële aard en anderzijds moest er een combinatie gezocht worden om het werk te verlichten. De eerste focusgroep reageerde onmiddellijk met oplossingen zoals opslag, maaltijdcheques, gsm-onkosten, ... Ook kwam dit aan bod in de derde focusgroep, maar zij vonden het goede contact met de werkgevers eveneens heel belangrijk: *'Als je begrip krijgt en je kunt met ze praten, dat ze ook achter u staan. We mogen niet klagen. We kunnen geen betere werkgevers vinden'*. Een andere mogelijkheid bestaat erin om het werk te verlichten. Zowel de eerste als de derde focusgroep hadden hetzelfde voorstel, namelijk poetsen combineren met strijken of iets lichter werk. Bijvoorbeeld schoonmaaksters van 60 jaar in gezinnen plaatsen waar er lichter werk is. Een schoonmaakster uit de eerste focusgroep stelde het volgende voor: *'De mensen die toch bijna fulltime willen werken, zeggen van je moet niet fulltime gaan werken, we hebben ook nog wel een alternatief. Bijvoorbeeld twee dagen poetsen en de derde dag iets anders doen, iets lichter. Dat voel je'*. Een schoonmaakster uit de derde groep zei: *'Ik was aan het denken van als ik het fysiek niet meer zou kunnen, te vragen om naar de strijkdienst te gaan'*.

De tweede focusgroep vond daarentegen dat de Dienstenbrigade niet veel kon doen: *'Fysiek kunnen ze u niet geven.'* en *'Dit is eigenlijk zwaar werk, dat kunnen ze u niet lichter maken'*. Naderhand zeiden ze wel dat er jaarlijks een opleiding omtrent hef- en tiltechnieken wordt gegeven.

Voor de schoonmaaksters van de middelbare school mag alles blijven zoals het is. Ze denken niet dat de school nog veel kan doen. Er zijn geen problemen met de leidinggevenden.

Zowel de schoonmaaksters van de Dienstenbrigade als die van de middelbare school zijn tevreden over hun leidinggevenden. Financiële stimulansen en een combinatie met lichter werk kwamen bij de Dienstenbrigade ter sprake. Voor de schoonmaaksters van de middelbare school moest er niets veranderen.

Zou je dit met evenveel plezier doen in een ander bedrijf?

Binnen de drie focusgroepen van de Dienstenbrigade waren de meningen van de schoonmaaksters verdeeld. De eerste reacties die ter sprake kwamen, waren: *'Ja, waarom niet?'* en *'Poetsen is poetsen'*. Andere zagen het niet zitten om in kantoren of scholen te werken, niet alleen omwille van het werk zelf maar ook door het goede contact met de

huidige bazen zouden ze niet zoveel plezier hebben in een ander bedrijf. Een schoonmaakster van de eerste focusgroep was van deze mening: *'Toen ik hier voor de eerste keer binnenkwam, voelde ik mij hier direct goed. Niet van wij zijn hier de baas en jij bent de poetsvrouw. Ze doen heel hard hun best om te luisteren. Het is hier een goed bedrijf. In sommige bedrijven word je gewoon behandeld zoals een nummer. Hier niet. In veel bedrijven ben je maar een kuisvrouw'*. Deze mening werd gedeeld door een schoonmaakster uit de derde focusgroep: *'Het is hier goed. Ze houden ook heel goed rekening met ons privéleven. We kunnen eigenlijk geen betere bazen wensen'*. Over werken in een school dacht een schoonmaakster van de tweede focusgroep: *'In een school is het ook zwaar werk, 's morgens vroeg en 's avonds werken, stoelen opzetten, veel trappen. Ergens anders heb je ook andere uren. Je zit dan ook altijd alleen, daar ben ik geen goei voor. De meeste klanten zijn thuis als ik daar ga'*.

Alle schoonmaaksters van de middelbare school waren het eens over het feit dat schoonmaakwerk bij een ander bedrijf zwaarder en anders is: *'De gezinnen zijn negen van de tien keer nooit content. Vandaag zoveel en morgen een beetje meer.'* en *'Ik poets nu al veertig jaar en drie jaar in de school. Daarvoor heb ik altijd gezinnen gedaan en op bureaus. Nooit meer. Ofwel hier ofwel is het gedaan'*.

Niet alleen omwille van het schoonmaakwerk, maar de goede leidinggevendenden van de middelbare school zorgen er ook voor dat de schoonmaaksters nergens anders willen werken: *'Je bent ook op uw gemak hier. Hier zitten ze ook nooit achter u.'* en *'Je mag iets vragen, je krijgt altijd fatsoenlijke antwoorden. Ze doen wat ze kunnen. Lukt het niet, dan lukt het niet. Ik kan niks zeggen wat mij tegensteekt'*.

De schoonmaaksters van de Dienstenbrigade en de middelbare school zien het niet zitten om elkaars werk te doen. Bij de Dienstenbrigade vinden ze het werk op een school te zwaar en op de middelbare school vinden ze het werk bij gezinnen dan weer niet fijn. Schoonmaakwerk op kantoren wordt door alle focusgroepen als zwaar werk beschouwd en willen ze niet doen.

Wat kan je zelf doen om met plezier en goed te werken tot aan je pensioen?

De antwoorden verschilden binnen de Dienstenbrigade van focusgroep tot focusgroep. Volgens de eerste focusgroep is het belangrijk om goed voor jezelf te zorgen en je goed in je vel te voelen. Daarnaast vonden ze het hebben van goed materiaal ook noodzakelijk. Een schoonmaakster voegde daaraan toe: *'Als je bij mij in de wagen gaat, daar zit alles in. Een aftrekker, azijn, doeken, een lange en korte aftrekker, ... Je kan moeilijk aan de mensen vragen om materiaal te kopen. En als ze het niet willen, dan koop ik het voor mezelf. Ik ben gewoon om met goed materiaal te werken'*.

Andere mogelijkheden wat jezelf kan doen om met plezier en goed te werken tot aan je pensioen, zijn volgens de tweede focusgroep aan je houding denken en het werk en je privéleven uit elkaar houden.

Bij de derde focusgroep daarentegen dachten dat ze niks speciaal kunnen doen, gezond zijn heb je namelijk niet in de hand. Ze proberen optimistisch te blijven: *'Blijven lachen', 'De moed erin houden' en 'Positief denken'.*

De oudste schoonmaaksters van de middelbare school komen al met plezier werken. Ze zijn tevreden met hun huidige job en willen niks veranderen. Het voornaamste is volgens hen om goed met de collega's overeen te komen.

De jongste van de schoonmaaksters zei daarentegen: *'Dat weet ik nog niet of ik dit zie zitten tot mijn 65^e. Ik ben nog te jong daarvoor. Ik zie mij dit niet doen, dat heb ik altijd gezegd. Ik doe het graag, maar ik zie mij dit niet blijven doen tot mijn 65^e'.*

Goed materiaal vinden de schoonmaaksters van de Dienstenbrigade noodzakelijk om met plezier en goed te kunnen werken. Daarnaast kunnen ze zelf op hun houding letten. Maar verder vinden ze niet dat ze nog veel kunnen doen. Deze laatste mening wordt gedeeld met de schoonmaaksters van de middelbare school.

Stel dat je voor even bedrijfsleider was, welke 3 dingen zou je veranderen opdat iedereen hier met plezier en goed zou werken?

Alle schoonmaaksters van de Dienstenbrigade zijn het erover eens dat de werkgever eerst een huisbezoek zou moeten brengen bij de gezinnen, zodat de werkgever zelf de nodige tijd kan inschatten die nodig is om een huis te poetsen. Eén van de schoonmaaksters uit de derde focusgroep drukte het als volgt uit: *'Ik moest een lenteschoonmaak gaan doen ergens en zij waren daar niet op voorhand gaan kijken. Dat was daar een stort. We zijn met twee meisjes gegaan. Eentje is al wenend weggegaan en ik heb overgegeven'.*

Een tweede maatregel die ook door alle schoonmaaksters gesteund werd, zijn de financiële stimulansen zoals opslag, maaltijdcheques, gsm-onkosten, ... In de derde focusgroep werd er bijkomend nog gesproken over extra beloningen op het einde van het jaar.

Zowel in de eerste als de tweede focusgroep werd er gesproken over het nodige materiaal. In de eerste focusgroep wouden ze dat er basispakketten met poetsmateriaal werd aangeboden zodat zij met fatsoenlijk materiaal kunnen werken. Goed materiaal zoals een lange stok, een goede aftrekker, ... zijn de vereisten van de tweede focusgroep opdat iedereen hier met plezier en goed zou werken.

In de derde focusgroep vonden ze als derde maatregel het krijgen van werkkledij en schoenen belangrijk: *'Ik haat javel in mijn kleren en ik heb al zoveel schoenen gehad die hierdoor kapot zijn'*.

Een ander voorstel van één van de schoonmaaksters ging over de gelijkstelling van de statuten van arbeiders en bedienden: *'Het systeem van arbeiders- en bediendecontract veranderen zodat wij bij ziekte ook pas na een maand zoveel van ons loon moeten afstaan en niet zoals nu al na veertien dagen. Als je twee weken ziek bent, krijg je nog maar 60%. Dat daar misschien een gelijkstelling in komt. Maar daar kan een bedrijfsleider niets aan doen'*.

Bij de schoonmaaksters van de middelbare school kwamen twee maatregelen naar voren die deze school nog kan doen, namelijk extra dagen verlof geven naargelang de ouderdom en maaltijdcheques bovenop het loon. Voor de rest zei een schoonmaakster dat men op het gebied van onderhoud niet veel kan veranderen. Dit had betrekking op zowel het werk als de uren.

Een financiële stimulans werd in alle focusgroepen aangehaald. Bij de Dienstenbrigade waren een huisbezoek aan de klanten, zorgen voor het nodige materiaal en werkkledij en schoenen de overige maatregelen die ter sprake kwamen. Op de middelbare school dachten ze nog aan extra dagen verlof naargelang de ouderdom. Naar de overheid toe, stelden een schoonmaakster voor om bedienden en arbeiders gelijk te behandelen.

Heb je nog ervaringen en/of meningen die je graag zou willen delen?

Via deze vraag konden de schoonmaaksters nog een laatste keer hun persoonlijke ervaringen en meningen delen. De meeste antwoorden op deze vraag waren aanvullend op de vorige vragen. Hieruit vloeiden nog enkele bevorderende en belemmerende factoren om het schoonmaakwerk al dan niet vol te kunnen houden tot aan het pensioen.

De goede uren die ze hier hebben, een extra beloning en klanten die waardering tonen kwamen als bevorderende factoren naar voren in de eerste focusgroep. Over een extra beloning stelde een schoonmaakster het volgende voor: *'Misschien nog ergens wel een goede tip, mensen die bijvoorbeeld een half jaar niet op de ziekenkas staan, een premie geven. Een jaar niet ziek, een dubbele premie'*. Over de klantenwaardering vond een andere schoonmaakster: *'Er zijn er die echt dingen doen voor u en dat is dan fijn om te werken. Er zijn klanten die denken aan de kuisvrouw door bijvoorbeeld twee stofzuigers te kopen, eentje voor onder en eentje voor boven zodat we niet telkens dat gewicht moeten meeslepen'*.

In de tweede focusgroep kwamen de bazen als motiverende factor ter sprake: *'Wat ik ook wel positief vind, zijn dat die dienstencheques heel snel in orde zijn. Je brengt die binnen en twee dagen later staat het geld op uw rekening. En nog 2 dagen later heb je uw loonbrief thuis. Ze zijn altijd heel goed in orde. Dat doet ook wel hé'.*

Daarnaast vonden de schoonmaaksters van de eerste en derde focusgroep vervangingen en moeilijke klanten demotiverend om het werk met plezier en goed te doen. Zo zei een schoonmaakster van de eerste focusgroep: *'Voor ons is dat ook moeilijk als we overal vervangingen moeten gaan doen. Je hebt op het einde de indruk dat je niet veel gedaan hebt, terwijl je toch doorgedaan hebt. Dat is echt zoeken en doen, die vervangingen vind ik zelf niks'.* De schoonmaaksters uit de derde focusgroep vertelden hun ervaring met moeilijke klanten als volgt: *'Ik heb een klant met veel geld en alles blinkt daar en ze hebben een marmeren vloer heeft en daar mag ik niet met een aftrekker in de living komen, ik moet op mijn knieën met een doek de hele vloer poetsen. Met wat ben je dan bezig?' en 'Zo had ik in het begin mensen die een lijst hadden en die week zette die een kruisje met dat en dat en dat moet er gedaan worden. Dan moest ik erlangs zetten van ok, ok, ok, ... En 's avonds kwam die thuis, die keek dat allemaal na en om 21u kreeg ik telefoon om te zeggen van je hebt dat en dat en dat niet gedaan. Ik heb daar vier maanden gewerkt en dan heb ik het opgegeven'.*

In iedere focusgroep van de Dienstenbrigade haalden de schoonmaaksters nogmaals aan dat schoonmaakwerk fysiek zwaar is en niet haalbaar vanwege de fysieke klachten: *'Als ik meer uren ga werken, dan ben ik meer thuis dan dat ik ga werken. Dus dat brengt op zich niets op. Het moet fysiek mogelijk zijn.'* en *'Kan ik dit blijven doen tot 65 jaar?'.* Enkele fysieke klachten die voortkomen uit het schoonmaakwerk zijn:

- Schouderontstekingen;
- Artrose;
- Hernia;
- Last van de knieën;
- Duimprothese;
- Peesverstopping in de polsen;
- Geklemde pezen in de polsen (door het wringen);
- Barst in de knieschijf;
- Reuma in de vingers.

De schoonmaaksters van de middelbare school wilden nog vermelden dat het moeilijker was geweest wanneer ze nog met een emmer en een dweil zouden moeten poetsen: *'Nu is het veel makkelijker. Ik zou het niet meer kunnen zoals vroeger, echt met een aftrekker en*

dweil. En al die vensters doen op een ladder, dat was verschrikkelijk. Dat zou ik nu niet meer kunnen. Vroeger was het werk zwaarder eigenlijk'.

Een opvallend verschil zijn de fysieke klachten tussen de schoonmaaksters van de Dienstenbrigade en de middelbare school. Degene die werken met aangepast poetsmateriaal zien het fysieke werk nu wel zitten. De anderen zeggen het werk niet vol te kunnen houden omwille van de fysieke klachten.

3. Conclusie

Aan de hand van de interviews met de leidinggevendenden en de focusgroepen met de schoonmaaksters heb ik geprobeerd om een antwoord te geven op de volgende vragen: 'Wat zijn de fysieke en psychologische problemen die binnen de schoonmaaksector optreden?', 'Wat weten we over de bevorderende en belemmerende factoren om vervroegd uit een zware fysieke schoonmaakjob te treden?', 'Wat vindt men van de maatregelen die worden genomen door organisaties en werkgevers om in deze zware fysieke schoonmaakjob zo gemotiveerd, effectief en efficiënt lang mogelijk te blijven doorwerken? Kan de uitstroom hierdoor worden verminderd?' en 'Welke bijdrage kan er nog geleverd worden om langer werken mogelijk te maken?'. Om te eindigen wordt er een overzichtstabel gegeven met de antwoorden uit de focusgroepen.

Op organisatorisch vlak werkt de Dienstenbrigade met een vast uurrooster. De leidinggevendenden proberen er heel flexibel mee om te springen door aanpassingen toe te laten. Dit is minder makkelijk op de middelbare school waar de schoonmaakster voor en na de schooluren werken.

Bij de Dienstenbrigade zeggen zowel de leidinggevendenden als de schoonmaaksters dat het werk fysiek zwaar is en ze het waarschijnlijk niet kunnen volhouden vanwege fysieke en psychologische (werk-privé, stress) problemen. Deze fysieke problemen zijn: rugbelasting, polsontstekingen, artrose, hernia, schouderontstekingen, last van de knieën, ... ten gevolge van veel bukken, op hoogte werken, boven schouderhoogte werken, dingen heffen, meubels verschuiven, gebogen houdingen aannemen, herhaalde bewegingen uitvoeren, ... In tegenstelling tot de middelbare school waar geen fysieke of psychologische klachten zijn. Door het aangepast poetsmateriaal dat de school ingevoerd heeft, is het werk fysiek veel lichter geworden.

Uit de interviews en focusgroepen bij de Dienstenbrigade is gebleken dat er zes bevorderende factoren meespelen om dit werk te kunnen volhouden. Een eerste belangrijke motiverende factor is de waardering van de gezinnen die de schoonmaaksters krijgen. Maar

ook het plezier in het werk, de voldoening van het werk, de flexibiliteit van de uren, de financiële overwegingen en de openhartigheid van de leidinggevenden (luisterend oor en steun) zijn redenen om met plezier te komen werken.

De bevorderende factoren volgens de adjunct-directeur zijn een goed doenbare taakbelasting door het aangepast poetsmateriaal, de soepelheid van de leidinggevenden, de systemen zodat ze extra verlof hebben en een aangename sfeer. Deze laatste factor werd ook door de schoonmaaksters vermeld, samen met fijne collega's, de autonomie, de voldoening van het werk, de financiële overwegingen en de goede bazen.

Een belemmerende factor die zowel door de leidinggevenden en schoonmaaksters van de Dienstenbrigade naar voren werd gebracht, is het gebrek aan waardering of respect van de gezinnen. Uit één focusgroep is gebleken dat de schoonmaaksters niet graag vervangingen doen. Dit is niet alleen voor hen vervelend, maar ook voor de gezinnen zelf. Bovendien wordt het materiaal door de klanten voorzien en is dit vaak niet goed en onvoldoende. Een andere belemmerende factor is volgens de leidinggevenden de onderschatting van het zware fysieke werk.

De enige belemmerende factor die de adjunct-directeur kon bedenken zijn de avonduren, maar de schoonmaaksters hebben dit niet genoemd als reden om met tegenzin te werken. Zij komen met plezier naar het werk, tenzij er een collega afwezig is en het werk daardoor vermeerderd.

Uit de interviews en focusgroepen kan ik afleiden dat alle leidinggevenden al veel doen voor de schoonmaaksters, maar bij de Dienstenbrigade en op de middelbare school gebeurt dit niet altijd op dezelfde manier. Bij de schoonmaaksters en leidinggevenden zijn de flexibiliteit van de uren en de opleidingen over ergonomie naar voren gekomen. De leidinggevenden voegden nog enkele maatregelen toe om de schoonmaaksters te motiveren, zoals de openheid en steun die ze proberen te geven, de jaarlijkse mailing naar de klanten toe en de verlichting van het administratief werk door het papierwerk zo goed mogelijk in orde te brengen. Verder heeft de Dienstenbrigade wel eens een actie gedaan waarbij de klanten positieve woorden over de schoonmaakster opschreven. Dit had een tijdelijk motiverend effect. Om tot slot de uitstroom te verminderen heeft de Dienstenbrigade een ziekteverzuimbeleid ingevoerd.

De belangrijkste maatregel die in het interview en de focusgroep van de middelbare school ter sprake kwam, is de overschakeling naar aangepast poetsmateriaal om het werk te verlichten zodat ze het werk zo lang mogelijk kunnen volhouden. Tijdens het interview kwamen nog twee maatregelen naar voren die de school reeds ondernemen heeft. Deze

maatregelen zijn de soepelheid van de leidinggevend en de extra vakantiedagen (VAP dagen en systeem van de overuren).

Daarnaast kunnen de leidinggevend en schoonmaaksters zelf een aantal dingen ondernemen om langer werken mogelijk te maken. De leidinggevend en schoonmaaksters van de Dienstenbrigade vinden aangepast werk hierbij heel belangrijk, zoals een combinatie van poetswerk met lichter werk of een reductie van het aantal uren. Een huisbezoek aan de klanten door de leidinggevend en zou eveneens een mogelijke oplossing zijn omdat er dan bepaald kan worden of het mogelijk is om het werk binnen de vooropgestelde uren te verrichten. De richtlijnen van ergonomie volgen, goed voor jezelf zorgen, in conditie blijven en genoeg rusten zijn enkele initiatieven die de mogelijkheid om het schoonmaakwerk vol te houden vergroten. Een andere oplossing hiervoor is een taak als leerbegeleider waarbij de schoonmaakster haar tijd verdeelt over schoonmaakwerk en haar ervaring overbrengt naar nieuwe werknemers. En een materialenlijst aanleggen voor de klanten zodat de schoonmaaksters met de juiste materialen kunnen werken. Voor de schoonmaaksters zouden opslag, maaltijdcheques, gsm-onkosten, werkkledij en schoenen een boost geven om de werkgeesting te vergoten.

Volgens de schoonmaaksters van de middelbare school zijn maaltijdcheques en extra verlofdagen naargelang de ouderdom stimulansen om langer actief te blijven op de arbeidsmarkt. Maar in het algemeen zijn de schoonmaaksters nu al tevreden en denken ze niet dat de school nog veel kan doen. Wat verder aan bod kwam, is een maatregel die de overheid zou kunnen doorvoeren. Namelijk de contracten van de bedienden en arbeiders gelijkstellen zodat deze laatste ook pas na een maand een stuk van hun loon verliezen wanneer ze op de ziektekas staan.

Samengevat zijn dit de antwoorden van de schoonmaaksters van de Dienstenbrigade en de middelbare school:

Tabel 13: samenvattende tabel van de focusgroepen

Vragen	Dienstenbrigade	Middelbare school
<i>Wat maakt dat je met plezier schoonmaakwerk doet? Wat motiveert je om naar het werk te komen?</i>	Voldoening van het werk Het werk graag doen Waardering van gezinnen Flexibiliteit van de uren Autonomie Financiële overwegingen Goede administratie	Fijne collega's Aangename sfeer Autonomie Voldoening van het werk Financiële overwegingen

<i>Wat maakt dat je niet met plezier werkt?</i>	Geen waardering of respect van de gezinnen Vervangingen	Hoeveelheid werk bij afwezigheid van een collega
<i>Zie je jezelf dit werk doen tot aan je pensioen? Wat maakt het moeilijk om dit wel of niet te blijven doen? Wat kan helpen?</i>	Fysiek te zwaar Werk-gezin is moeilijk Aangepast werk Goed voor jezelf zorgen Aangepast poetsmateriaal	Er is al aangepast poetsmateriaal => lichter werk
<i>Wat kan dit bedrijf doen zodat je gemotiveerd en efficiënt zou werken tot aan je pensioen?</i>	Financiële stimulansen Verlichting van het werk Goed contact met bazen Kunnen niet veel doen	Kunnen niet veel doen Zijn momenteel tevreden
<i>Zou je dit met evenveel plezier doen in een ander bedrijf?</i>	Nee, ergens anders is het zwaarder en anders Zijn tevreden met bazen	Nee Zijn tevreden met bazen
<i>Wat kan je zelf doen om met plezier en goed te werken tot aan je pensioen?</i>	Goed voor jezelf zorgen Goed materiaal Scheiding werk-privé Kunnen niet veel doen	Kunnen niet veel doen Komen al met plezier
<i>Stel dat je voor even bedrijfsleider was, welke 3 dingen zou je veranderen opdat iedereen hier met plezier en goed zou werken?</i>	Huisbezoek bij gezinnen Financiële stimulansen Goed materiaal Werkkledij en schoenen	Extra dagen verlof naargelang ouderdom Financiële stimulansen

De meeste schoonmaaksters van zowel de Dienstenbrigade als de middelbare school komen al met plezier naar het werk. Dit plezier is voor de schoonmaaksters van de Dienstenbrigade wel afhankelijk van de gezinnen en de fysieke klachten. Deze fysieke klachten komen op de middelbare school niet meer voor sinds ze aangepast poetsmateriaal ingevoerd hebben. Naar mijn mening is dit aangepast werk één van de belangrijkste maatregelen om ervoor te zorgen dat de schoonmaaksters hun werk kunnen volhouden tot aan hun pensioen. Maar ook de openheid en steun die ze van de leidinggevendenden krijgen zorgen ervoor dat ze met goesting komen werken. Opvallend is dat de schoonmaaksters elkaars werk niet willen overnemen. Ze denken dan met tegenzin te komen werken. Ze zijn met andere woorden tevreden waar ze nu werken.

DEEL 4: CONCLUSIES

In dit laatste deel worden de resultaten van de literatuurstudie vergeleken met die van de praktijkstudie. Tenslotte tracht ik enkele adviezen te formuleren voor de werkgevers en werknemers.

Hoofdstuk 1: Vergelijking literatuur- en praktijkstudie

De literatuurstudie somt enkele motivatieredenen op waarom de werknemers niet vervroegd op pensioen willen gaan. De belangrijkste redenen die naar voren kwamen, waren een goede gezondheid, het boeiende werk, het werken dat zin geeft aan het leven, de behoefte aan sociale contacten, de nood aan een inkomen en als werkende tel je meer mee. In de praktijkstudie haalden bijna alle schoonmaaksters aan dat ze voldoening uit hun werk halen. Dit maakt het werk boeiend. Een goede gezondheid speelt ook een belangrijke rol, samen met het loon en de aangename sfeer en fijne collega's op het werk. Alleen het feit dat werken zin geeft aan het leven en als werkende tel je meer mee werden niet vermeld door de schoonmaaksters.

Zowel in de literatuur als in de praktijk is er een toenemende behoefte aan lichter werk en is er nood aan de tijdige aanpassing van de arbeidsomstandigheden om langer werken mogelijk te maken. Bij de Dienstenbrigade kwam dit ter sprake in de vorm van een combinatie van poetswerk met lichter werk of een verlaging van het aantal uren. Op de middelbare school hebben ze reeds aangepast poetsmateriaal ingevoerd wat het werk veel lichter maakt. Deze schoonmaaksters zeggen ook het werk waarschijnlijk tot aan hun pensioen te kunnen volhouden.

Als we kijken naar de fysieke en psychologische problemen, hebben we deze binnen de literatuurstudie opgesplitst in drie beïnvloedende factoren. De eerste factor gaat over de werkprocedures, werkomgevingen en werktuigen. Deze beïnvloedende factor kwam enkel bij de Dienstenbrigade tot uiting aangezien de middelbare school met aangepast poetsmateriaal werkt en geen fysieke klachten had. De risicofactoren voor musculoskeletale aandoeningen geassocieerd met schoonmaaktaken zijn bij de Dienstenbrigade overeenkomstig met de literatuurstudie:

- Ongemakkelijke houdingen voornamelijk voor de rug en armen, zoals strekken en bukken;
- Sterk gebruik van krachten zoals wringen;
- Herhaalde bewegingen;
- Liften en dragen van lasten;

- Statische werkbelasting, zoals werken met de armen boven schouderhoogte voor een langere periode;
- Slechte ergonomische ontwerpen van de werktuigen zoals stelen die niet lang genoeg zijn, te kleine aftrekkers, ...

Het verplaatsen van meubilair is het enige fysieke gevaar dat in de praktijkstudie bij de Dienstenbrigade gezegd is. In de literatuurstudie spreken ze nog van lawaai, uitglijden, struikelen en vallen, elektrische gevaren en slechte thermische omstandigheden. Tot slot werken de schoonmaaksters van de Dienstenbrigade met verschillende arbeidsmiddelen, waaronder dweilen, borstels, emmers, ladders, trapjes, poets- en stofdoeken en stofzuigers. Ze werken niet met stoomreinigers, schrob- of polijstmachines. Zoals eerder vermeld werken de schoonmaaksters van de middelbare school met aangepast poetsmateriaal waardoor de risico's op fysieke klachten verminderd worden.

Ten tweede zijn er de individuele werkfactoren en karakteristieken die de fysieke en psychologische problemen kunnen beïnvloeden. Men spreekt in de literatuur van fysiologische en anatomische verschillen, leeftijd en geslacht en vaardigheden en ervaring. Zowel bij de Dienstenbrigade als op de middelbare school werken uitsluitend vrouwen. Volgens de literatuur is er een verhoogde kans bij vrouwen op musculoskeletale aandoeningen door ongunstige psychosociale factoren. Bij de Dienstenbrigade is de combinatie tussen werk en gezin één van de problemen. De leeftijd speelt ook een rol. Eén van de schoonmaaksters van de Dienstenbrigade zei dat ze veel langzamer herstellen naargelang ze ouder worden.

De laatste beïnvloedende factor gaat over de organisatorische en psychosociale factoren. De enige tegenstrijdigheid met de literatuurstudie zijn de abnormale uren die de schoonmaaksters op de middelbare school werken. In de literatuurstudie wordt er vermeld dat schoonmaaksters die meestal buiten de gewone uren werken meer kans op fysieke en psychologische problemen hebben. Maar op de middelbare school zien ze dit niet zo. Tijdens de focusgroep hebben ze niet gezegd dat deze uren een probleem vormen. Bij de Dienstenbrigade vinden ze het wel positief om daguren te hebben. De meest voorkomende vorm is deeltijds werk. Dit wordt in de praktijkstudie bevestigd met het feit dat bijna alle schoonmaaksters deeltijds werken. Daarnaast is de werklast en het herhaalde werk niet van toepassing op de middelbare school. Bij de Dienstenbrigade zorgt het monotone en het herhaalde werk wel voor fysieke problemen. Over de jobcontrole kan gezegd worden dat alle schoonmaaksters het fijn vinden om hun eigen ding te doen. Ze kunnen hun eigen werkprocedure ontwikkelen, zoals de literatuur het zegt. Tenslotte komt het belang van de sociale relaties in de literatuurstudie overeen met de praktijkstudie. Een aangename sfeer, fijne collega's en goede bazen kwamen bij de schoonmaaksters van de middelbare school

aan bod als redenen om met plezier te gaan werken. Voor de schoonmaaksters van de Dienstenbrigade zijn de relaties met de klanten de belangrijke redenen om dit werk graag te doen.

Tenslotte hebben we in de literatuur mogelijke strategieën besproken voor het omgaan met psychosociale gevaren en risico's in de schoonmaaksector. Om deze vergelijking te vergemakkelijken ga ik enkel de gevaren of risicofactoren bespreken die aan bod kwamen in de praktijkstudie. De andere factoren werden dus niet vermeld. In onderstaande tabel vinden we iedere risicofactor terug die in de praktijkstudie voorkwam bij de Dienstenbrigade (DB) of de middelbare school (MS), samen met de eventuele preventies die momenteel al gebeuren of nog gepland zijn.

Tabel 14: preventie en interventie strategieën voor het omgaan met psychosociale gevaren en risico's in de praktijkstudie bij de Dienstenbrigade en de middelbare school

Gevaren of risicofactoren	Preventie en interventie	
	Schoonmaaksters	DB en MS
Tijdsdruk → DB: moeilijk om sommige huizen binnen vier uur te poetsen	DB: willen dat de leidinggevenden een huisbezoek brengen om te kijken of dit haalbaar is in vier uren	DB: willen een huisbezoek brengen om te kijken of dit haalbaar is in vier uur
Monotoon werk → DB: sleur in het werk		
Taalproblemen	DB: ze gaan eerst ergens anders werken om hun Nederlands te leren	DB: ze moeten een basiskennis Nederlands hebben vooraleer ze mogen beginnen
Herhaalde/ constant fysieke pijn → DB: veel fysieke klachten door het werk	DB: proberen in conditie te blijven, goed voor jezelf zorgen, goed rusten, op een goede houding letten	DB: opleidingen over ergonomie, productkennis, handverzorging MS: aangepast poetsmateriaal
Hoge werkdruk → DB: moeilijk om sommige huizen binnen vier uur te poetsen	DB en MS: eigen ding doen (zelf een werkprocedure ontwikkelen)	
Ongunstige werktijden/shifts → MS: de avonduren	MS: hebben hier geen problemen mee	MS: probeert in de mate van het mogelijk soepel te zijn DB: heel flexibel in de uurroosters

Lage lonen => DB: willen extra financiële stimulansen zoals opslag, maaltijdcheques, gsm-onkosten → MS: maaltijdcheques		
Geen mogelijkheid om een professionele carrière uit te bouwen		DB: willen oudere werknemers in de toekomst als taakbegeleider
Gebrek aan mogelijkheden om te leren op het werk		DB: organiseren jaarlijks opleidingen
Onverwachte situaties zoals ontbrekende werktuigen → DB: klanten hebben soms onvoldoende en geen goed poetsmateriaal	MS: melden wanneer producten en poetsmateriaal op is	DB: jaarlijkse mailing om te vragen of alles voldoende aanwezig is MS: zorgen zelf voor voldoende poetsmateriaal
Gebrek aan middelen zoals kwalificaties, technische middelen en het aantal werknemers → MS: bij afwezigheid van een collega is er een vermeerdering van het werk		MS: aangepast poetsmateriaal
Risico's en gevaren voor oudere werknemers zoals repetitieve taken die fysieke pijn veroorzaken → DB: veel fysieke klachten	DB: vermelden welke uren ze willen werken Willen een combinatie tussen poetswerk en lichter werk	DB: opleidingen over ergonomie Heel flexibel in de uurroosters Willen oudere werknemers in de toekomst als taakbegeleider MS: aangepast poetsmateriaal

Hoofdstuk 2: Adviezen

Uit mijn praktijkstudie is gebleken dat de Dienstenbrigade en de middelbare school al veel doen om hun schoonmaaksters gemotiveerd te houden. Enkele motiverende factoren van de Dienstenbrigade zijn de flexibele uurroosters, jaarlijkse opleiding, jaarlijkse mailing naar de klanten, verlichting van het administratief werk en openheid en steun van de leidinggevenden. Op de middelbare school zorgen het aangepast poetsmateriaal, de soepelheid van de leidinggevenden en de verlofsystemen voor deze motivering. Maar toch zijn er een aantal punten aan bod gekomen waaraan de leidinggevenden kunnen werken opdat de schoonmaaksters met plezier komen werken en dit werk dus langer kunnen volhouden.

De belangrijkste maatregel heeft betrekking op het fysiek belastende werk. De schoonmaaksters van de Dienstenbrigade denken dit schoonmaakwerk niet te kunnen volhouden omwille van de fysieke klachten. Combineer poetswerk met lichter of ander werk. Een goed voorbeeld dat de zaakvoerder van de Dienstenbrigade aanhaalde, is in de vorm van taakbegeleider waarbij de ervaring van de oudere werknemer overgebracht wordt op nieuwe werknemers. Op deze manier gaan de schoonmaaksters niet alleen minder uren poetsen, maar wordt er ook een afwisselende en minder belastende job gecreëerd. De leidinggevenden kunnen de schoonmaaksters helpen met zoeken naar een andere job om deze te combineren met schoonmaakwerk. Vaak willen ze wel een voltijdse baan, maar weten ze niet hoe ze dit moeten aanpakken. Let wel op dat het combineerbaar blijft.

De tweede belangrijkste maatregel heeft te maken met de tijdsdruk. Bij sommige gezinnen is het niet mogelijk om alles schoon te maken binnen de vooropgestelde uren. Alle schoonmaaksters stelden voor dat de leidinggevenden eerst een huisbezoek brachten bij de gezinnen, wat ik zelf een goed voorstel vind. De leidinggevenden bepalen hoeveel uren schoonmaakwerk er besteed moet worden aan een bepaald huis zodat de schoonmaaksters een realistische tijdsplanning krijgen. Naar de klanten toe moet er een goede communicatie zijn. Duidelijk maken dat ze alles op tijd moeten melden. Maar ze ook wijzen op de rechten en plichten die de schoonmaaksters hebben, zoals een kwartier pauze indien ze vier uren werken.

De middelbare school heeft reeds veel aandacht besteed aan aangepast poetsmateriaal om het werk fysiek minder belastend te maken. Voor de schoonmaaksters van de Dienstenbrigade is dit nog steeds een groot aandachtspunt. Aangezien de klanten zelf voor materiaal zorgen, moet er op toegekeken worden dat dit goed materiaal is. Bij het voorgestelde huisbezoek van hierboven kunnen de leidinggevenden onmiddellijk aangeven wat de vereisten zijn omtrent het poetsmateriaal. Neem een basispakket met poetsmateriaal

mee naar de nieuwe klanten. Het is belangrijk dat ze zien wat er onder 'goed' materiaal verstaan wordt. Dit pakket kan via het bedrijf aangekocht worden. De schoonmaaksters kunnen bepaalde poetsproducten ook zelf meenemen naar de klant. Dit vraagt een grotere investering van de werkgever, maar dan werken de schoonmaaksters zeker met goed poetsmateriaal en verhoogt dit de werkgoesting. Zorg ervoor dat de schoonmaakster een goede werkuitrusting hebben.

De tevredenheid van de klanten speelt een grote rol om hun job te houden. Klachten die ze krijgen, zijn factoren van stress voor de schoonmaaksters. Blijf de schoonmaaksters aanmoedigen zodat ze geen schrik moeten hebben om te praten met een leidinggevende. En dat de leidinggevendenden niet steeds de kant van de klant kiezen, maar ook het volste vertrouwen in hun schoonmaaksters hebben.

Bovendien ben ik een grote voorstander van acties zoals 'Jij verdient een pluim'. Het complimenteren van de schoonmaakster zorgt voor een grote motivatie. Een goede werksfeer bevordert immers de werkgoesting. Initiatieven zoals 'de dag van de poetsvrouw' dienen aangemoedigd te worden zodat schoonmaaksters weten dat hun job waardevol is. Blijf hen aanmoedigen door een luisterend oor te bieden en steun te verlenen.

Een laatste aandachtspunt voor de werkgever gaat over de fysieke pijn en de nood aan lichaamsbeweging. De werkgevers kunnen een fietsvergoeding geven opdat meer schoonmaakstersaan lichaamsbeweging doen.

Hoewel de overheid tegenwoordig met financiële moeilijkheden kampt, vind ik het toch aan te raden om subsidies vrij te maken voor zware fysieke beroepen. Zo kan het mogelijk gemaakt worden om mensen die te zwaar fysiek belast zijn, de kans te bieden om te kunnen blijven werken tot aan hun pensioen. In dit geval niet langer als schoonmaaksters, maar als taakbegeleider. Ik ben van mening dat het langer doorwerken tot een verlaging van de ziektekost kan leiden.

Lijst van geraadpleegde werken

Baarda, D.B. en de Goede, M.P.M. (2006). *Basisboek methoden en technieken. Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwantitatief onderzoek*. Groningen: Wolters-Noordhoff.

Billiet, J. en Waeye, H. (2005). *Een samenleving onderzocht: methoden van sociaalwetenschappelijk onderzoek*. Antwerpen: De Boeck.

Bombaerts, G. & Martens, H. (2009). *De hofnar en de kanarie onderweg. Leeftijdsbewust personeelsbeleid als antwoord op vergrijzing en ontgrijzing*. Wolters Kluwer, Mechelen.

Bourdeaud'hui, R., Janssens, F. & Vanderhaeghe, S. (2004). *Informatiedossier. Nulmeting Vlaamse werkbaarheidsmonitor. Indicatoren voor de kwaliteit van arbeid op de Vlaamse arbeidsmarkt 2004*. [Online]

Beschikbaar op:

<http://www.serv.be/sites/default/files/documenten/pdfpublicaties/603.pdf>

Bourdeaud'hui, R. & Vanderhaeghe, S. (2005). *Informatiedossier. Wat maakt werk werkbaar? Onderzoek van determinanten van werkbaar werk op basis van de nulmeting Vlaamse Werkbaarheidsmonitor 2004*. [Online]

Beschikbaar op:

<http://www.serv.be/sites/default/files/documenten/pdfpublicaties/769.pdf>

Bourdeaud'hui, R. & Vanderhaeghe, S. (2010). *Informatiedossier. Vlaamse Werkbaarheidsmonitor loontrekkenden 2010*. [Online]

Beschikbaar op:

http://www.serv.be/sites/default/files/documenten/DEF_informatiedossier_loontrekkenden_2004_2007_2010.pdf

Bourdeaud'hui, R. & Vanderhaeghe, S. (2006). *Technische nota. Toelichting bij de focus 'Karasek'*. [Online]

Beschikbaar op:

<http://www.serv.be/sites/default/files/documenten/pdfpublicaties/1035.pdf>

Brun, E. (2009). *The occupational safety and health of cleaning workers*. [Online]

Beschikbaar op:

http://osha.europa.eu/en/publications/literature_reviews/cleaning_workers_and_OSH

Buyens, D., Van Dijk, H., Dewilde, T., Vlamincx, A. & De Vos, A. (2007). *The aging workforce: perceptions of career ending*. [Online]

Beschikbaar op:

http://www.leeftijdenwerk.be/html/pdf/buyens_ageing_workforce.pdf

De Coen, A., Forrier, A., Lamberts, M. & Sels, L. (2007). *Leeftijd en werk. Over inzet en inzetbaarheid van ouderen op de arbeidsmarkt*. [Online]

Beschikbaar op:

[http://www.leeftijdenwerk.be/html/pdf/Leeftijd en Werk Inzet en inzetbaarheid ouderen op de arbeidsmarkt.pdf](http://www.leeftijdenwerk.be/html/pdf/Leeftijd_en_Werk_Inzet_en_inzetbaarheid_ouderen_op_de_arbeidsmarkt.pdf)

De Lange, W. & Thijssen, J. (2007). *De waardevolle senior. Personeelsbeleid voor oudere werknemers*. WEKA Uitgeverij, Amsterdam.

Demaret, J., Gavray, F. & Willems, F. (2010). *Preventie van musculoskeletale aandoeningen van het personeel uit de schoonmaaksector*. [Online]

Beschikbaar op:

<https://www.admb.be/portal/page/portal/images/ikmo/preventie%20muscoloskeletale%20aandoeningen%20schoonmaaksector.pdf>

EU-OSHA (2008). *E-Fact 37. Slips, trips, falls and cleaners*. [Online]

Beschikbaar op:

<http://osha.europa.eu/en/publications/e-facts/efact37>

EU-OSHA (2008). *E-Fact 38. Arbeidsmiddelen, gereedschap en schoonmakers*. [Online]

Beschikbaar op:

<http://osha.europa.eu/nl/publications/e-facts/efact38>

EU-OSHA (2008). *E-Fact 39. Cleaners and musculoskeletal disorders*. [Online]

Beschikbaar op:

<http://osha.europa.eu/en/publications/e-facts/efact39>

EU-OSHA (2010). *E-Fact 51. Managing psychosocial risks with cleaning workers*. [Online]

Beschikbaar op:

<http://osha.europa.eu/en/publications/e-facts/efact51>

EU-OSHA (n.d.). *Europese wettelijke vereisten met betrekking tot beroepsgerelateerde aandoeningen aan het bewegingsapparaat*. [Online]

Beschikbaar op:

http://osha.europa.eu/nl/topics/msds/employees_html/legislation_html

EUROSTAT. (2008). *Average exit age from the labour force by gender - Exit age weighted by the probability of withdrawal from the labour market*. [Online]

Beschikbaar op:

<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/tgm/table.do?tab=table&init=1&plugin=1&language=en&pcode=tsiem030>

Federaal Wetenschapsbeleid (1993). *Belgische predictieve modellen van absentieïsme wegens ziekte of ongeval*. [Online]

Beschikbaar op:

http://www.belspo.be/belspo/home/publ/pub_ostc/SoCoh/rSO02019_nl.pdf

Gall, B., & Parkhouse, W. (2004). Changes in physical capacity as a function of age in heavy manual work. *Ergonomics*, [Online] 15 May, 2004, Vol. 47, No. 6, 671 – 687.

Beschikbaar op:

<http://web.ebscohost.com.bib-proxy.uhasselt.be/ehost/detail?vid=4&hid=8&sid=95858342-ac70-452f-bed0-fc310671273b%40sessionmgr4&bdata=JmxvZ2lucGFuZT1Mb2dpbi5hc3Amc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=buh&AN=12930554>

Goggins, R. (2007). Hazards of cleaning. *Professional safety*, maart 2007, p. 20-27. [Online]

Beschikbaar op:

<http://web.ebscohost.com.bib-proxy.uhasselt.be/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=7763783c-44e3-496a-b1cf-ae9298ca1193%40sessionmgr11&vid=6&hid=111>

Ilmarinen, J. (2002). *Physical Requirements Associated With the Work of Aging Workers in the European Union. Experimental Aging Research*, [Online]. January-March 2002, Vol. 28 Issue 1, p7-23.

Beschikbaar op:

<http://web.ebscohost.com.bib-proxy.uhasselt.be/ehost/detail?vid=7&hid=13&sid=041576c6-cddf-4a57-9a98-a2a0e80da4c2%40sessionmgr14&bdata=JmxvZ2lucGFuZT1Mb2dpbi5hc3Amc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=afh&AN=5849711>

Jacobs, T., Vanderleyden, L., & Vanden Boer, L. (2004). *Op latere leeftijd: De leefsituatie van 55-plussers in Vlaanderen*. Antwerpen-Apeldoorn: Garant.

Karasek, R., Kawakami, N., Brisson, C., Houtman, I., Bongers, P. & Amick, B. (1998). The Job Content Questionnaire (JCQ): An Instrument for Internationally Comparative Assessments of Psychosocial Job Characteristics. *Journal of Occupational Health Psychology*, [Online] 1998, vol. 3, No. 4, p. 322-355

Beschikbaar op:

http://www.rihealth.nl/fileadmin/user_upload/Karasek_et_al_1998.pdf

Kumar, R., & Kumar, S. (2006). Musculoskeletal risk factors in cleaning occupation – A literature review. *International Journal of Industrial Ergonomics*, [Online]. February 2008, Vol. 38 Issue 2, p158-170.

Beschikbaar op:

<http://web.ebscohost.com/bib-proxy.uhasselt.be/ehost/detail?vid=5&hid=8&sid=95858342-ac70-452f-bed0-fc310671273b%40sessionmgr4&bdata=JmxvZ2lucGFnZT1Mb2dpbi5hc3Amc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=buh&AN=29375507#db=buh&AN=29375507>

Leeftijd en Werk. (2008). *Werkzaamheid voor 45+, 50+ en 55+ in België en de gewesten vergeleken met het EU gemiddelde, 2002-2006*. [Online]

Beschikbaar op:

http://www.leeftijdenwerk.be/html/tabellen/werkzaamheid/feiten_cijfers_werkzaamheid_tab_el06.html

Lucassen, P.L.B.J. (2007). *Kwalitatief onderzoek*. Alphen aan den Rijn: Bohn Stafleu van Loghum.

Manpower (2007). *Oudere werknemers: onmisbaar op de arbeidsmarkt*. [Online]

Beschikbaar op:

http://www.leeftijdenwerk.be/html/pdf/Manpower_oudere_werknemers_onmisbaar_op_de_arbeidsmarkt.pdf

Mouton, A. (2011). Pensioenpopulisme. *Trends*, 6 oktober 2011.

Munard Suard, L. & Lebeer, G. (2000). *Gezondheid en veiligheid in de sector van de schoonmaak van kantoren*. Europese handleiding voor werknemers. [Online]

Beschikbaar op:

http://www.ulb.ac.be/socio/css/publications%20pdf/183_20000601_cleaning_nl-1.pdf

Nationaal Instituut voor Statistiek. (2009). *Arbeidsmarktindicatoren volgens leeftijd en geslacht – absolute en relatieve cijfers (1999 – 1^{ste} kwartaal 2009)*. [Online]

Beschikbaar op:

http://statbel.fgov.be/nl/statistieken/cijfers/arbeid_leven/werk/index.jsp

O*Net (The Occupational Information Network). (n.d.). *Summary Report for: 37-2012.00-Maids and Housekeeping Cleaners*. [Online]

Beschikbaar op:

<http://online.onetcenter.org/link/summary/37-2012.00>

Peeters, A., Van Pelt, A., & Valsamis, D. (2009). *Evaluatie van het stelsel van de dienstencheques voor buurtdiensten en -banen 2008*.

Rehman, S., Rasli, A. & Alharthey, B. (2011). The psychometric impacts of Karasek's demands and control scale on employees' job dissatisfaction. *African Journal of Business Management*, [Online] 2011, vol.5, No. 10, p. 3794-3806

Beschikbaar op:

<http://www.academicjournals.org/ajbm/PDF/pdf2011/18May/Rehman%20et%20al.pdf>

Savinainen, M., Nygard, C., & Ilmarinen, J. (2004). Workload and physical capacity among ageing municipal employees – a 16-year follow-up study. *International Journal of Industrial Ergonomics*, [Online]. December 2004, Vol. 34 Issue 6, p519-533.

Beschikbaar op:

<http://web.ebscohost.com/bib-proxy.uhasselt.be/ehost/detail?vid=4&hid=8&sid=95858342-ac70-452f-bed0-fc310671273b%40sessionmgr4&bdata=JmxvZ2lucGFnZT1Mb2dpbi5hc3Amc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=buh&AN=14785612>

SERV (2005). *Werkbaar werk in Vlaanderen. Nulmeting Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2004*. [Online]

Beschikbaar op:

<http://www.serv.be/sites/default/files/documenten/pdfpublicaties/834.pdf>

SERV (2010). *Focus op innovatie & arbeid*. [Online]

Beschikbaar op:

<http://www.serv.be/sites/default/files/documenten/100917-Focus%20op%20innovatie%20&%20arbeid%20-%20werkbaar%20werk%202004-2010.pdf>

Slocum, N. (2006). *Participatieve methoden: een gids voor gebruikers*.

Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen (2001). *Oud maar niet out! Handleiding voor een leeftijdsbewust personeelsbeleid*. [Online]

Beschikbaar op:

http://www.leeftijdenwerk.be/html/pdf/SERV_2001.pdf

Tregenza, T. (2009). *Preventing harm to cleaning workers*. [Online]

Beschikbaar op:

<http://osha.europa.eu/en/publications/reports/TEWE09006ENC>

Van der Doef, M. & Maes, S. (1999). The Job Demand-Control(Support) Model and psychological well-being : a review of 20 years of empirical research. *Work & Stress*, [Online] 1999, vol 13, No. 2, p. 87-114

Beschikbaar op:

<http://web.ebscohost.com/bib-proxy.uhasselt.be/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=ebe7e857-d492-4293-8802-65b369f04f12%40sessionmgr13&vid=4&hid=11>

Vanderleyden, L. (2004). Vrijheid, blijheid. Arbeid en pensionering: de visie van 55- tot 64-jarigen. *Over werk*, [Online] 2003, No. 4.

Beschikbaar op:

http://www.leeftijdenwerk.be/html/pdf/C2_vanderleyden_vrijheid_blijheid.pdf

Vanderpoorten, D. (2001). *Antwoorden op vergrijzing door te antwoorden op ontgrijzing*. [Online]

Beschikbaar op:

http://www.leeftijdenwerk.be/html/pdf/Vergrijzing_02022011_RB_WV_DV.pdf

Vanmullem, K. (2005). *Een leeftijdsbewust personeelsbeleid: stand van zaken binnen het ministerie van de Vlaamse gemeenschap*. [Online]

Beschikbaar op:

http://www.leeftijdenwerk.be/html/pdf/rapport_LBPB_Annie_Hondegem.pdf

Van Woensel, A. (2007). Genderjaarboek 2007. MV United in cijfers.

Beschikbaar op:

<http://www.steunpuntwse.be/view/nl/18774>

VOKA Vlaams-Brabant (2007). *Talent +: Leeftijdsbewust personeelsbeleid met aandacht voor oudere werknemers*. [Online]

Beschikbaar op:

http://www.leeftijdenwerk.be/html/pdf/D7_VOKA_talent+.pdf

Weigall, F., Simpson, K., Bell, A. & Kemp, L. (2006). *Assessment of the Repetitive Manual Tasks of Cleaners*. [Online]

Beschikbaar op:

http://www.workcover.nsw.gov.au/formspublications/publications/Documents/assessment_repetitive_manual_tasks_for_cleaners_research_5006.pdf

Ybema, J., Geuskens, G. & Oude Hengel, K. (2009). *Oudere werknemers en langer doorwerken*. [Online]

Beschikbaar op:

http://www.leeftijdenwerk.be/html/pdf/091118_TNOoudere_werknemers_en_langer_doorwerken.pdf

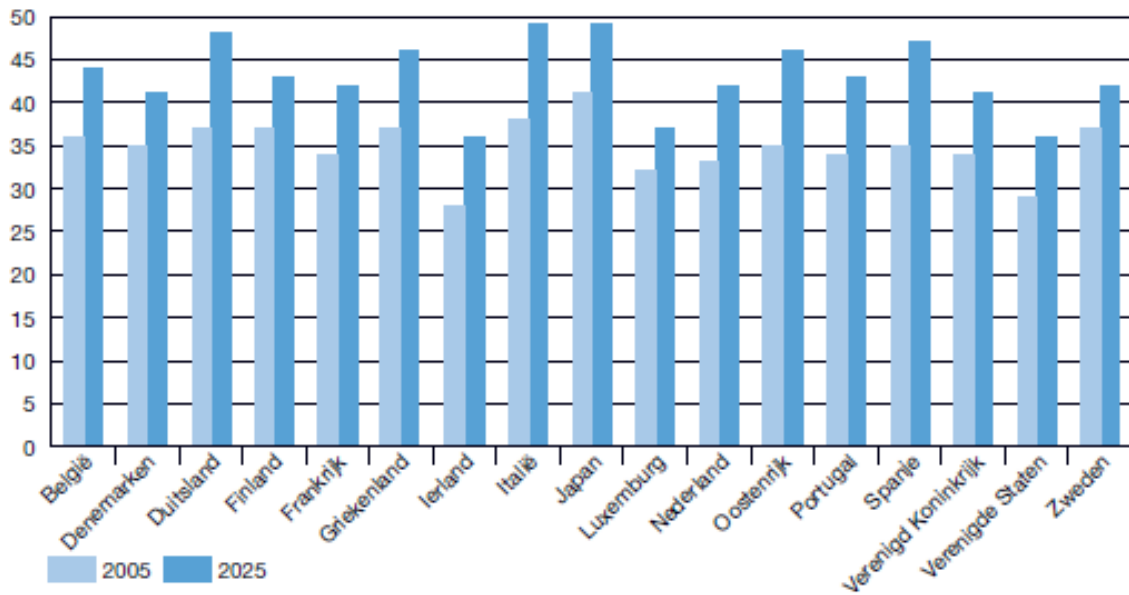
ZebraZone (2006). *Absenteïsme in België 2006. Kosten, cijfers en medische redenen*. [Online]

Beschikbaar op:

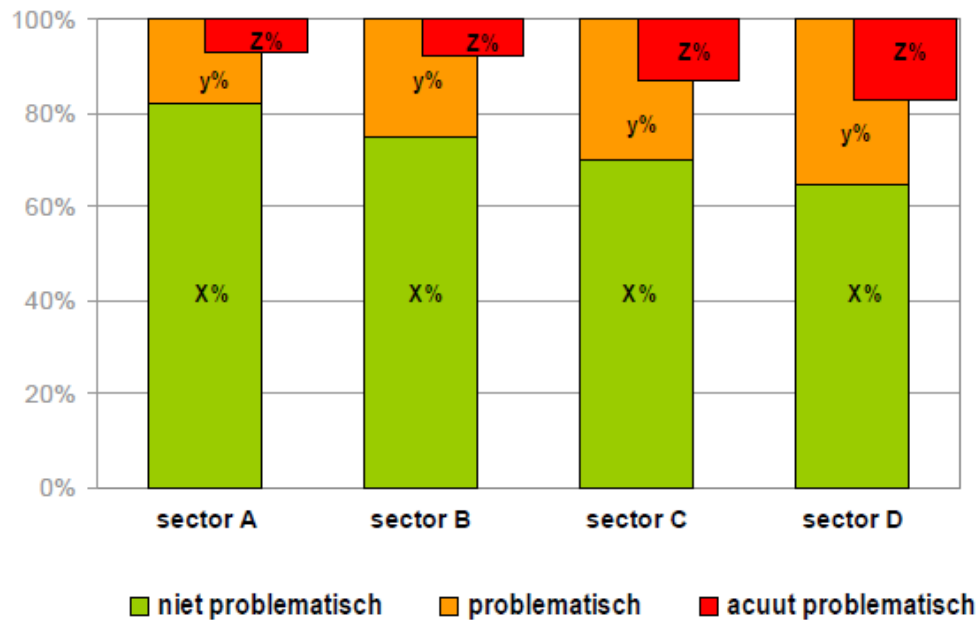
http://www.securex.eu/be/website/be/public/0ECE524AE5E24507C125729100465452_nl/0ECE524AE5E24507C125729100465452_04_nl.pdf

Bijlagen

BIJLAGE 1



Figuur 3: percentage van 50-plussers (Manpower, 2007)



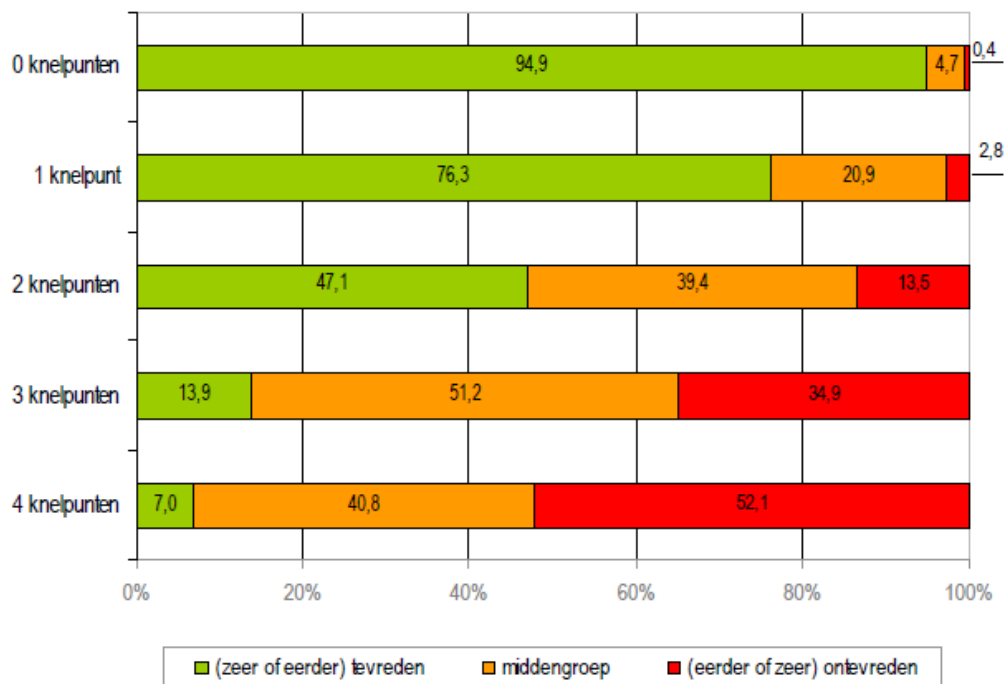
Figuur 6: kengetallen naar sector (Bourdeaud'hui & Vanderhaeghe, 2010)



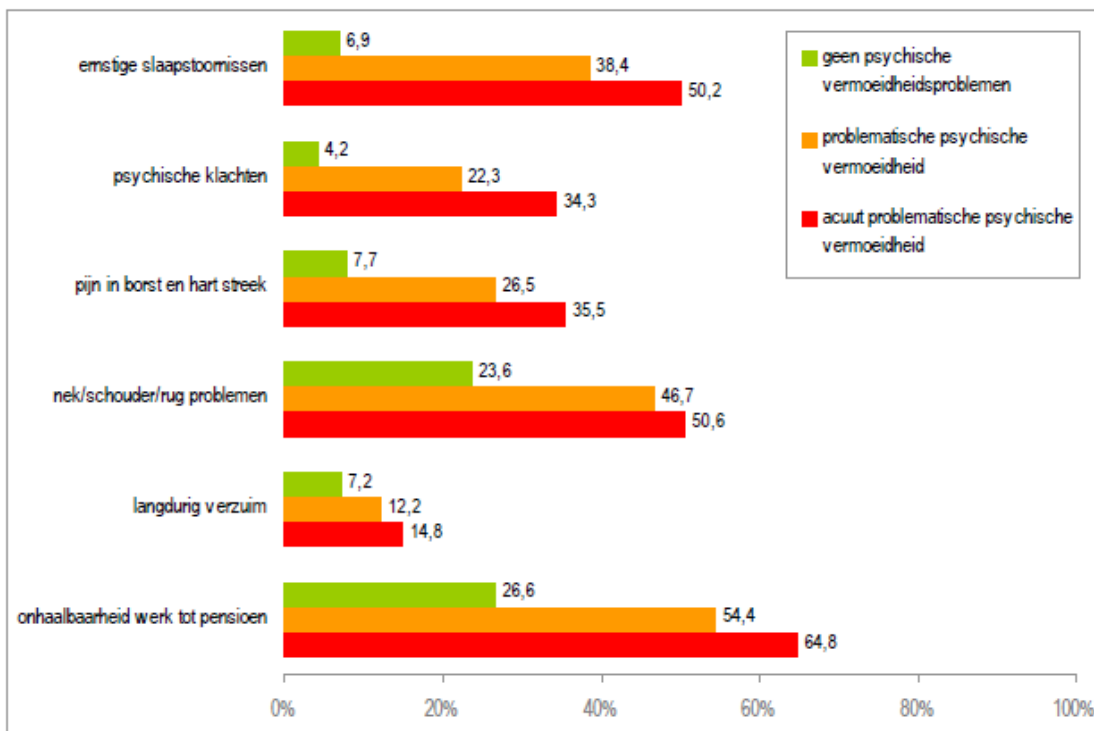
Figuur 7: werkbaarheidsindicatoren voor de Vlaamse arbeidsmarkt 2004-2010 (Bourdeaud'hui & Vanderhaeghe, 2010)



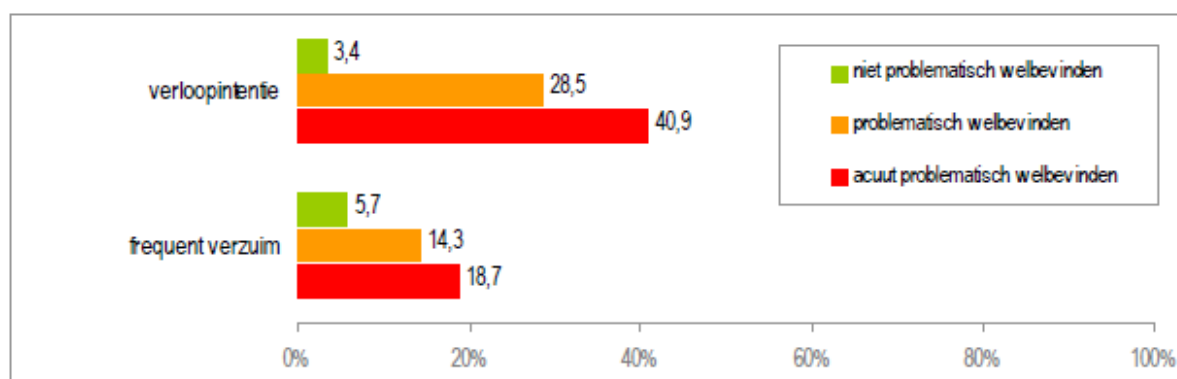
Figuur 9: risico-indicatoren voor de Vlaamse arbeidsmarkt 2004-2010 (Bourdeaud'hui & Vanderhaeghe, 2010)



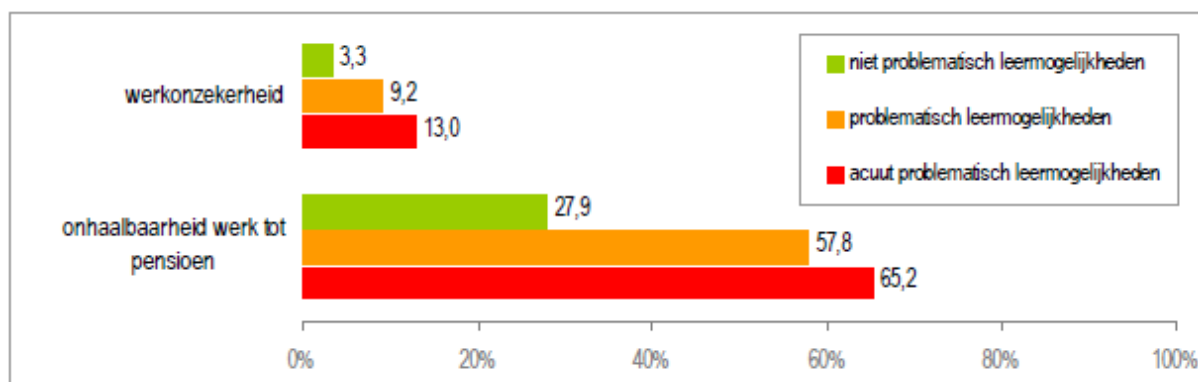
Figuur 10: effecten van werkbaar werk op de arbeidstevredenheid (Bourdeaud'hui, et al., 2004)



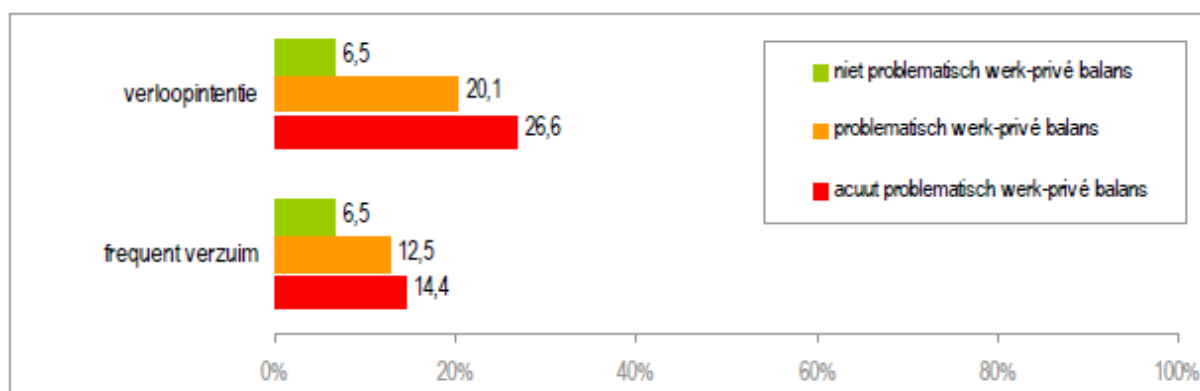
Figuur 11: effecten van psychische vermoeidheid op de gezondheid van werknemers, het langdurig ziekteverzuim en de ingeschatte haalbaarheid van werken tot de pensioenleeftijd (Bourdeaud'hui, et al., 2004)



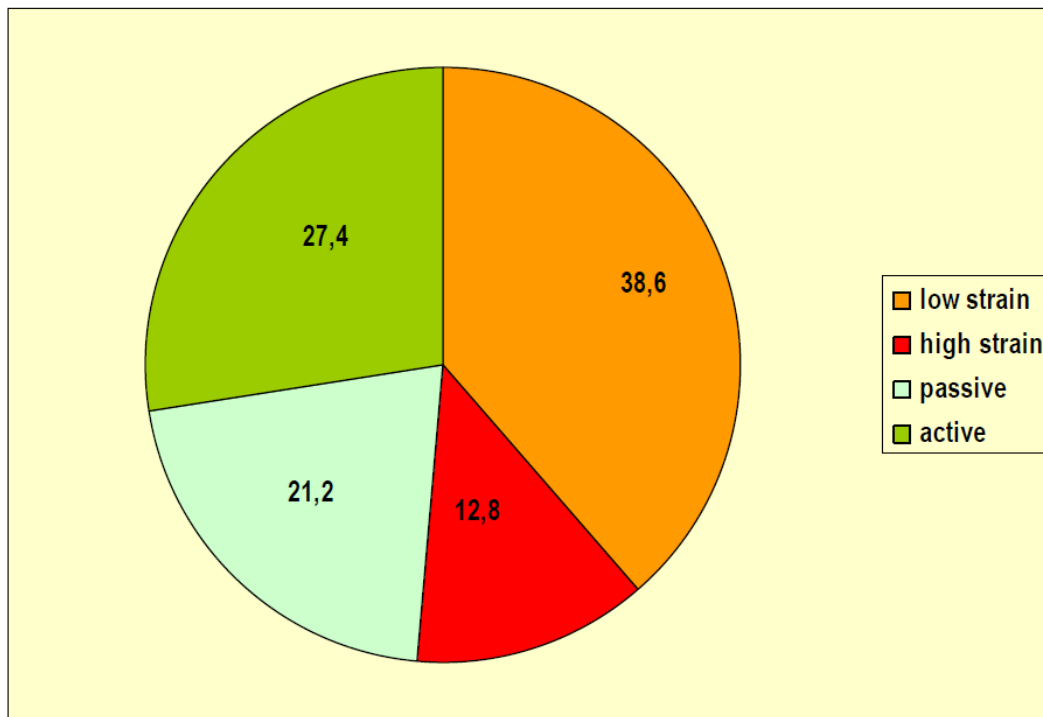
Figuur 12: effecten van het welbevinden in het werk op de verlooptententie en het frequent ziekteverzuim (Bourdeaud'hui, et al., 2004)



Figuur 13: effecten van leermogelijkheden op werkonzekerheid en de ingeschatte haalbaarheid van werken tot aan de pensioenleeftijd (Bourdeaud'hui, et al., 2004)



Figuur 14: effecten van de werk-privé-combinatie op de verlooptententie en het frequent ziekteverzuim (Bourdeaud'hui, et al., 2004)



Figuur 16: % van werknemers naar jobsoort, Vlaamse arbeidsmarkt 2004 (Bourdeaud'hui & Vanderhaeghe, 2006)

	low-strain	high-strain	passive	active	
kader/directie	34,1	1,8	2,8	61,3	100
middenkader/professional	38,2	5,3	4,4	52,0	100
zorgfunctie/onderwijsfunctie	39,6	11,3	9,6	39,5	100
uitvoerend bediende	39,8	13,1	24,8	22,3	100
geschoold arbeider/technicus	45,5	14,9	25,2	14,4	100
kortgeschoold arbeider	27,3	22,1	43,9	6,6	100

Figuur 17: jobsoort naar beroepsgroep (% van werknemers, Vlaamse arbeidsmarkt, 2004) (Bourdeaud'hui & Vanderhaeghe, 2006)



	Precisiewerk	Licht werk	Zwaar werk
Man	100 – 110 cm (of meer)	90 – 95 cm	75 – 90 cm
Vrouw	95 – 105 cm	85 – 90 cm	70 – 85 cm
Item	Ter hoogte van de elleboog (of hoger)	Tussen heup en elleboog	Heuphoogte



Gebruik een trapje om niet met de handen boven de schouders te moeten werken.

Figuur 18: werken op de goede hoogte om slechte houdingen te vermijden (Demaret, et al., 2010)



Een vrije ruimte voor de werkzone en/of ruimte voor de voeten zorgt ervoor dat u dichterbij het werkblad kunt komen.

Figuur 19: voorzie een gemakkelijke toegang naar de werkplek (Demaret, et al., 2010)



Werk op de goede hoogte of gebruik ook technische hulpmiddelen om niet naar voren te hoeven buigen.

Figuur 20: de objecten hoger plaatsen om veel te buigen of onnodige inspanningen te vermijden bij het tillen (Demaret, et al., 2010)



Hoogte boven het hoofd: geen last op deze hoogte!



De opbergruimte ter hoogte van de grond en het hoofd is te vermijden en is vooral bedoeld voor lasten die men zelden gebruikt.



Hoogte voor het opbergen van zware lasten in een rek.



Hoogte voor het opbergen van lichte en vaak gebruikte lasten.



Figuur 21: lasten opbergen op een goede hoogte (Demaret, et al., 2010)



Gebruik een bak op wieltjes om de schijven van de boenmachine te spoelen en te verplaatsen. De hoogtestelling zorgt ervoor dat het spoelwater rechtstreeks in de afvoer kan worden gegoten.



Schoonmaakmateriaal is gemakkelijker te verplaatsen door gebruik van een wagentje. Het is gemakkelijker zo te verplaatsen dan het zelf te moeten dragen!

Figuur 22: het hanteren en verplaatsen van lasten vergemakkelijken door middel van een technisch hulpmiddel (Demaret, et al., 2010)



Door het gebruik van een verlengstuk of bezem (zwabber) in plaats van doek kan het naar voren buigen van de romp worden vermeden.



Door in de hoogte een borstel met een verstelbare steel te gebruiken, kan deze worden aangepast (schouderhoogte of hoger) aan de grootte van de gebruiker en wordt vermeden dat men de romp naar voren moet buigen bij het schoonmaken van de vloer.



Het gebruik van een telescopische steel zorgt ervoor dat u veilig kunt werken en voorkomt dat u een houding moet aannemen met gestrekte rug en met de handen boven de schouders voor de hogere werkzones.

Figuur 23: de reikafstanden beperken, een technisch hulpmiddel gebruiken of het materiaal aanpassen om lastige houdingen te vermijden (Demaret, et al., 2010)



Bij voorwerpen die zonder karretje verplaatst moeten worden, kiest u best voor een kleine emmer of u doet deze slechts halfvol (5 liter in plaats van 10 liter).



Geef de voorkeur aan emmers met handvaten van 1,9 tot 3,8 cm diameter in plaats van de fijnere handvaten die meer kracht vereisen bij het dragen.

Figuur 24: de kenmerken van lasten of werktuigen verbeteren door bijvoorbeeld het gewicht en het volume te verminderen, door handvatten aan te passen, ... (Demaret, et al., 2010)



Geef de voorkeur aan het gebruik van een schoonmaaksysteem waarmee u de polsen en de onderarmen kunt sparen bij het uitwringen.



Gebruik voor de grote oppervlakken een schoonmaakmachine.



Kies voor doeken, dweilen en andere textielartikelen in de fijnste stof van het type "microvezel" om de inspanning bij het handmatig uitwringen te verminderen en het poetsen efficiënter en dus minder repetitief te laten verlopen.

Gebruik vulslangen om de emmers rechtstreeks op het karretje te vullen.

Figuur 25: technische hulpmiddelen gebruiken om inspanningen en herhalingen te vermijden (Demaret, et al., 2010)



Figuur 26: het opbergen en de verplaatsingsmogelijkheden verbeteren om vallen en lastige posities te vermijden (Demaret, et al., 2010)



Figuur 27: het vermijden of verminderen van trillingen door de machines (boenmachines) te controleren en te onderhouden en door een afwisseling van werk in te bouwen (regelmatige pauzes of andere activiteit zonder het gebruik van een trillende machine) (Demaret, et al., 2010)



Het regelmatig wisselen van werkhouding zorgt ervoor dat de spieren en gewrichten zich kunnen ontspannen.



Het gebruik van een schuimmat zorgt ervoor dat het werk comfortabeler wordt voor de knieën.



Indien mogelijk moet met twee worden gewerkt bij zware activiteiten.

Figuur 28: zoveel mogelijk variatie en afwisseling in het werk, regelmatig van houding veranderen, een afwisseling van licht en zwaar werk (Demaret, et al., 2010)

Tabel 1: taken van een schoonmaakster (O*Net, n.d.)

Importance	Category	Task
83	Core	Carry linens, towels, toilet items, and cleaning supplies, using wheeled carts.
83	Core	Clean rooms, hallways, lobbies, lounges, restrooms, corridors, elevators, stairways, locker rooms, and other work areas so that health standards are met.
83	Core	Empty wastebaskets, empty and clean ashtrays, and transport other trash and waste to disposal areas.
82	Core	Replenish supplies, such as drinking glasses, linens, writing supplies, and bathroom items.
79	Core	Keep storage areas and carts well-stocked, clean, and tidy.
78	Core	Dust and polish furniture and equipment.
78	Core	Sweep, scrub, wax, or polish floors, using brooms, mops, or powered scrubbing and waxing machines.
76	Core	Clean rugs, carpets, upholstered furniture, and draperies, using vacuum cleaners and shampoos.
65	Core	Wash windows, walls, ceilings, and woodwork, waxing and polishing as necessary.
63	Core	Hang draperies and dust window blinds.
82	Supplemental	Disinfect equipment and supplies, using germicides or steam-operated sterilizers.
81	Supplemental	Observe precautions required to protect hotel and guest property and report damage, theft, and found articles to supervisors.
80	Supplemental	Care for children or elderly persons by overseeing their activities, providing companionship, and assisting them with dressing, bathing, eating, and other needs.
79	Supplemental	Wash dishes and clean kitchens, cooking utensils, and silverware.
77	Supplemental	Remove debris from driveways, garages, and swimming pool areas.
75	Supplemental	Sort clothing and other articles, load washing machines, and iron and fold dried items.
74	Supplemental	Run errands, such as taking laundry to the cleaners and buying groceries.
73	Supplemental	Sort, count, and mark clean linens and store them in linen closets.

68	Supplemental	Polish silver accessories and metalwork, such as fixtures and fittings.
67	Supplemental	Prepare rooms for meetings and arrange decorations, media equipment, and furniture for social or business functions.
65	Supplemental	Purchase or order groceries and household supplies to keep kitchens stocked and record expenditures.
61	Supplemental	Request repair services and wait for repair workers to arrive.
61	Supplemental	Replace light bulbs.
60	Supplemental	Assign duties to other staff and give instructions regarding work methods and routines.
58	Supplemental	Plan menus and cook and serve meals and refreshments following employer's instructions or own methods.
57	Supplemental	Answer telephones and doorbells.
55	Supplemental	Deliver television sets, ironing boards, baby cribs, and rollaway beds to guests' rooms.
51	Supplemental	Move and arrange furniture and turn mattresses.

Tabel 7: demand-control variabelen op basis van de Vlaamse werkbaarheidsmonitor (Bourdeaud'hui & Vanderhaeghe, 2006)

Demand-Control model	WBM
control	taakvariatie/autonomie
hoog	taakvariatie niet-probleematisch en autonomie niet-probleematisch
laag	taakvariatie problematisch en/of autonomie problematisch
demands	werkdruk/emotionele belasting
hoog	werkdruk problematisch en/of emotionele belasting problematisch
laag	werkdruk niet-probleematisch en emotionele belasting niet-probleematisch

BIJLAGE 2

De ABSU heeft tot doel:

- natuurlijke en rechtspersonen die schoonmaakwerkzaamheden uitvoeren, te verenigen;
- de problemen eigen aan het beroep te bestuderen en daarvoor gepaste oplossingen te ontwikkelen en te implementeren;
- de rechten en belangen van de leden te verdedigen;
- de leden te vertegenwoordigen bij de overheid, in paritaire commissies en andere organen van administratieve, sociale of economische aard;
- in naam van de leden te onderhandelen over sociale of economische aangelegenheden en kwesties van algemeen belang voor de sector;
- te handelen naar de verwezenlijking van deze doelstellingen.

BIJLAGE 3

Schoonmaakster bij particulieren

Deelberoepen:

Schoonmaakster bij particulieren

Subsector:

Dienstverlening aan particulieren

Sector:

Dienstverlening aan particulieren, organisaties en de gemeenschap

Gelijkaardige beroepen:

Schoonmaakster van lokalen en grote ruimtes

Logistiek assistent

Niet te verwarren met:

Huishoudhulp

Je staat in voor de schoonmaak, het onderhoud en het opruimen van particuliere woningen.

Je past diverse technieken toe voor het schoonmaken zoals afstoffen, stofzuigen, ramen kuisen, enz. Soms doe je ook de grote schoonmaak.

Je werkt individueel in één of meerdere particuliere woningen, al dan niet in aanwezigheid van de bewoner. Je organiseert je werk zelfstandig met respect voor de gewoontes en hygiënische normen van de bewoner. Je hebt een goede lichamelijke conditie.

Je hebt vaste werkuren, gebonden aan de behoeften van de werkgever. Deeltijds werk is mogelijk.

Voor deze functie is geen specifieke opleiding vereist. Ervaring en opleiding zijn wel een pluspunt.

Basiscompetenties

- Afspraken maken
- Chemische reinigingsmiddelen gebruiken
- De verschillende poetsmaterialen gebruiken
- Verschillende poetsmethodes toepassen
Kennis schoonmaaktechnieken
- **Omgaan met specifieke cliënten**
o.a. bejaarden, zieken, personen met een handicap
- Instructies opvolgen

Sleutelvaardigheden

- Dienstverlenend zijn
anderen graag verder helpen
- Discreet zijn
Vertrouwelijke informatie ook op die manier behandelen

- **Luisterbereid zijn**
Aandacht schenken aan de boodschappen van andere mensen
- **Respect voor andere meningen hebben**
Opinies van andere mensen accepteren, ook als deze niet overeenstemmen met de eigen mening.
- **Zelfstandig werken**
Op een effectieve wijze de eigen taak uitvoeren zonder hulp van anderen.
- **Samenwerken**
Een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat
- **Sociale ingesteldheid**
Spontane interesse vertonen voor mensen
- **Flexibel zijn**
Zich aanpassen aan wijzigende omstandigheden
- **Ordelijk zijn**
Systematisch opruimen en rangschikken van materiaal en classificeren van informatie.
- **Stipt zijn**
Afspraken, regels, procedures tijdig naleven
- **Planmatig werken**
Structuur aanbrengen in tijd, ruimte en prioriteit bij het aanpakken van taken of problemen, het verloop bewaken

Attesten en diploma's

- Ervaringsbewijs van poetshulp (m/v)

Persoonskenmerken

- Over een goede lichamelijke conditie beschikken
goede algemene lichamelijke conditie

Arbeidsomstandigheden

- **Geografische verplaatsingen tijdens het werk**
Bereidheid om zich geografisch te verplaatsen bv. naar verschillende locaties
- Zaterdagwerk

Werkdomeinen en specialisaties

- **OCMW**
- **Poetsdienst**
Willen werken in een poetsdienst
- **PWA (plaatselijk werkgelegenheidsagentschap)**
- **Schoonmaakbedrijf**

Schoonmaakster in de klassieke schoonmaak

Deelberoepen:

Schoonmaakster in ziekenhuizen

Schoonmaakster van lokalen en grote ruimtes

Werfleider/voorwerker in de schoonmaak

Subsector:

Dienstverlening aan organisaties en bedrijven

Sector:

Dienstverlening aan particulieren, organisaties en de gemeenschap

Gelijkaardige beroepen:

Onderhoudsarbeider van openbare infrastructuur

Schoonmaakster bij particulieren

Verantwoordelijke facility

Niet te verwarren met:

Hulp aan huis

Je staat in voor het onderhoud en de schoonmaak van administratieve, handels- en industriële lokalen en ruimtes, van ziekenhuizen en rusthuizen, van publieke ruimten zoals stations, luchthavens, metro's, enz.

Je gebruikt allerlei materiaal, zoals borstels, microvezeldoeken, stofwissers, spoeiflacons en je werkt met machines, zoals stofzuigers, schijfmachines, schrobzuigmachines, enz. Je volgt de gebruiksaanwijzing altijd nauwgezet. Je onderhoudt je machines en materiaal.

Je werkt alleen of in een ploeg en onder toezicht van een ploegbaas. Je werkt rechtstaand.

Je gaat vaak op locatie en doet vele verplaatsingen naar het werk en tijdens het werk zelf.

Je doet de schoonmaak soms in aanwezigheid van gebruikers of buiten de werkuren en openingstijden. Je werkt zelfstandig en planmatig. Je kan goed samenwerken.

Je past de hygiëne en veiligheidsregels strikt toe. Je draagt de gepaste professionele kledij.

Je werkt meestal deeltijds, soms met regelmatige werkuren soms in wisselende ploegen. Je werkt soms 's morgens vroeg en 's avonds laat.

Er zijn geen diplomavereisten. Een opleiding professionele schoonmaaktechnieken (PST) bij de VDAB is een pluspunt. Ook ploegbaas wordt je gemakkelijker via een opleiding.

Basiscompetenties

- Chemische reinigingsmiddelen gebruiken
- De verschillende poetsmaterialen gebruiken
- Diverse schoonmaakmachines gebruiken
- Handgereedschap gebruiken voor schoonmaken
- Verschillende poetsmethodes toepassen

Kennis schoonmaaktechnieken

- De voorraad controleren en de werkpost bevoorraden met gereedschap, materiaal, en producten
- Geschikte schoonmaakproducten kiezen en doseren
- Afvalstoffen selectief behandelen
- Interpreteren en begrijpen van instructies en werkschema's
- Ladders en stellingen monteren, demonteren en correct gebruiken

Specifieke competenties

- Een ziekenhuiskamer reinigen en ontsmetten
- Elektromechanische machines bedienen (boenmachine, schrobzuigautomaat, ...)
- Glazen oppervlakken schoonmaken
- Meubilair en accessoires reinigen (asbak, papiermand, ...)
- Schoonmaaktechnieken eigen aan de ziekenhuisomgeving toepassen
- Specifieke materialen of oppervlaktes reinigen (o.a. marmer en kristal)
- Commerciële relaties met het cliënteel verzorgen
- Rapporteren en terugkoppelen naar de klant en de opdrachtgever
- Gegevens verzamelen, registreren, klasseren en beheren
- **Leidinggeven aan een team**
Het betreft het rechtstreeks leidinggeven en meestal meewerkend (vb. ploegbaas)
- Inspecteren van de schoonmaakwerken op de diverse locaties
- Werken beheren en opvolgen

Sleutelvaardigheden

- Discreet zijn
Vertrouwelijke informatie ook op die manier behandelen
- Zelfstandig werken
Op een effectieve wijze de eigen taak uitvoeren zonder hulp van anderen.
- Klantgericht zijn
Wensen en behoeften van klanten inschatten en er naar handelen
- Samenwerken
Een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat
- Flexibel zijn
Zich aanpassen aan wijzigende omstandigheden
- Economisch werken
Streven naar een optimale inzet van tijd en middelen
- Nauwkeurig werken
Taken nauwgezet , precies afwerken

- Stipt zijn
Afspraken, regels, procedures tijdig naleven
- Planmatig werken
Structuur aanbrengen in tijd, ruimte en prioriteit bij het aanpakken van taken of problemen, het verloop bewaken

Attesten en diploma's

- Ervaringsbewijs van polyvalent assistent (m/v)

Persoonskenmerken

- Over een goede lichamelijke conditie beschikken
goede algemene lichamelijke conditie

Arbeidsomstandigheden

- Werken op locatie
Het betreft hier verplaatsingen naar steeds wisselende werven of werkplaatsen
- Lopend werk
Stappend of lopend
- Blootstelling aan stof
- Werken in een ondergrondse ruimte
- Werken met chemische stoffen
o.a. onderhoudsproducten, reinigingsmiddelen, oplosmiddelen
- Onregelmatige werkuren

Werkdomeinen en specialisaties

- **Openbare ruimtes (station, metro, luchthaven, ...)**
- **Openbare transportmiddelen (trein, vliegtuig, boot, ...)**
- **Ruimtes in de voedingssector (HACCP)**
- **Speciale ruimtes (laboratorium, operatiekwartier, ...)**
- **Administratieve gebouwen**
- **Commerciële ruimtes (winkels, supermarkt)**
- **Industriële ruimtes**
- **Opleidingsinstelling of school**
- **Verzorgende instelling of ziekenhuis**

Industrieel reiniger

Deelberoepen:

Asbestverwijderaar

Operator carwash

Reiniger van industriële tanks

Subsector:

Dienstverlening aan organisaties en bedrijven

Sector:

Dienstverlening aan particulieren, organisaties en de gemeenschap

Je reinigt industriële gebouwen, installaties, reservoirs, leidingen, voertuigen en schepen. Je onderhoudt deze ook en je verwijdert het afval. Je werkt vaak met gespecialiseerd materieel zoals hogedrukreinigers, zuigwagens e.d.

Je werkt op industriële plaatsen, installaties of transportmiddelen. Je werkt meestal in een team van twee personen, die op elkaar kunnen rekenen. Je werkt in alle weersomstandigheden in een vaak vervuilde, stoffige werkomgeving met veel geurhinder. Je komt in aanraking met schadelijke en giftige stoffen. Je werkt met gevaarlijke werktuigen. Je past de veiligheidsvoorschriften strikt toe en je draagt en gebruikt de nodige specifieke veiligheidsuitrusting, apparatuur en materieel. Je werkt vaak in ongemakkelijke houdingen. Er zijn geen diplomavereisten. Voor meer gespecialiseerde functies is wel minimum een diploma derde graad beroepssecundair onderwijs vereist. Bedrijven voorzien in een specifieke opleiding, soms in samenwerking met derden.

Basiscompetenties

- Chemische reinigingsmiddelen gebruiken
 - De verschillende poetsmaterialen gebruiken
 - Afvalstoffen selectief behandelen
 - Milieuvoorschriften toepassen
 - Ladders en stellingen monteren, demonteren en correct gebruiken
 - Veiligheidsregels toepassen
- Instaan voor zijn eigen veiligheid en er zorg voor dragen dat er geen gevaarlijke situaties ontstaan.

Specifieke competenties

- Industriële gebouwen reinigen
- **Reinigen van auto's en vrachtwagens**
- **Werken met een hogedrukreiniger**
- Woonruimten reinigen
- **Behandelen van radioactief afval**
- **Terreinen saneren (baggerwerk, drooglegging)**
- **Pomp- en zuiginstallatie bedienen**

Sleutelvaardigheden

- Samenwerken
Een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat
- Aandachtig zijn
Met volgehouden aandacht iets uitvoeren.
- Milieubewust zijn
Rekening houden met milieubelastende effecten en toepassen van milieubescherpende maatregelen.
- Veilig werken
Gevaarlijke situaties en risico's vermijden, zowel voor zichzelf als voor anderen
- Planmatig werken
Structuur aanbrengen in tijd, ruimte en prioriteit bij het aanpakken van taken of problemen, het verloop bewaken

Attesten en diploma's

- **Certificaat basisveiligheid (VCA)**
- **In bezit van rijbewijs C of hoger**

Persoonskenmerken

- Fysieke kracht kunnen gebruiken
Vaardigheden die verband houden met het vermogen om kracht uit te oefenen
- Over een goed uithoudingsvermogen beschikken
Het vermogen om fysieke inspanningen te doen zonder buiten adem te raken

Arbeidsomstandigheden

- Werken in gevaarlijke situaties
Situaties met een risico van fysieke letsels of ongevallen zoals snijwonden of kleinere brandwonden
- Werken op locatie
Het betreft hier verplaatsingen naar steeds wisselende werven of werkplaatsen
- Gespecialiseerde beschermings- of veiligheidskledij dragen
Gespecialiseerde beschermings- of veiligheidskledij, zoals adembeschermingsapparatuur, veiligheidsharnas, een pak dat volledige bescherming biedt, of bescherming tegen bestraling, ...
- Werken in ongemakkelijke houdingen
Knielend, zich bukkend, gehurkt of kruipend

- Blootstelling aan gassen en dampen
Verontreinigende stoffen (gassen en dampen)
- Blootstelling aan geuren
- Blootstelling aan stof
- Werken in open lucht
- Buiten, blootgesteld aan alle weersomstandigheden
- Werken met chemische stoffen
o.a. onderhoudsproducten, reinigingsmiddelen, oplosmiddelen
- Werken met gevaarlijke stoffen
Bijvoorbeeld: brandstoffen, explosieven, chemische stoffen
- Werken met gevaarlijke uitrusting
Gevaarlijke uitrusting: vb. zagen, snijgereedschappen, hoge druk, wapens
- Werken met toxische stoffen

Werkdomeinen en specialisaties

- **Industriële ruimtes**
- Ondergronds net
- **Recyclagebedrijf**
- **Stortplaats**
- **Verbrandingscentrale**

Ruitenwasser

Deelberoepen:

Ruitenwasser

Subsector:

Dienstverlening aan organisaties en bedrijven

Sector:

Dienstverlening aan particulieren, organisaties en de gemeenschap

Gelijkaardige beroepen:

Schoonmaakster van lokalen en grote ruimtes

Onderhoudsarbeider van openbare infrastructuur

Je poetst ramen van winkels, gebouwen, wolkenkrabbers en monumenten. Je past bepaalde schoonmaakmethodes toe. Soms werk je op min of meer grote hoogten. Je gebruikt ladders, hoogtewerkers, schuittjes of knooptouwen. Je begeleidt of leidt soms een ploeg.

Je werkt alleen of in een team. Meestal doe je je werk volgens een uitgestippeld traject, waarbij je veel verplaatsingen maakt. Soms werk je, terwijl de gebruikers van de lokalen aanwezig zijn. Je werkt vaak in open lucht in alle weersomstandigheden en op grote hoogten. Je past de veiligheidsregels strikt toe.

Je werkuren zijn soms onregelmatig. Je bepaalt meestal wel zelf hoe je het werk over één dag spreidt.

Er zijn geen diploma of opleidingsvereisten. Je kan wel professionele vormingsstages volgen, om de meest complexe technieken te leren. Voor werken in de hoogte kan je een bekwaamheidsattest voor hoogwerker behalen.

Basiscompetenties

- **Chemische reinigingsmiddelen gebruiken**
- **De verschillende poetsmaterialen gebruiken**
- **Ramen reinigen**
- **Verschillende poetsmethodes toepassen**
Kennis schoonmaaktechnieken
- **De voorraad controleren en de werkpost bevoorraden met gereedschap, materiaal, en producten**
- **Ladders en stellingen monteren, demonteren en correct gebruiken**
- **Veiligheidsregels toepassen**
Instaan voor zijn eigen veiligheid en er zorg voor dragen dat er geen gevaarlijke situaties ontstaan.

Specifieke competenties

- Een hoogwerker bedienen
Kunnen werken met een hoogwerker (schaarsysteem, hydraulische arm, ...)
- Ramen op hoogte reinigen met behulp van een schuifladder
- Ramen op hoogte reinigen met behulp van touwen
- Ramen op hoogte reinigen met behulp van een gondel
Een gondel of platform wordt opgehangen aan kabels en laat toe grote glasoppervlakten van torengebouwen te reinigen.
- Ramen reinigen met behulp van verlengstukken en eenvoudige ladders
- Een voorraad beheren van een dienst of een magazijn
- Kosten ramen en bestek opstellen
- Leidinggeven aan een team
Het betreft het rechtstreeks leidinggeven en meestal meewerkend (vb. ploegbaas)

Sleutelvaardigheden

- **Zelfbeheersing bezitten**
In alle omstandigheden de eigen emoties onder controle houden
- **Zelfstandig werken**
Op een effectieve wijze de eigen taak uitvoeren zonder hulp van anderen.
- **Economisch werken**
Streven naar een optimale inzet van tijd en middelen
- **Veilig werken**
Gevaarlijke situaties en risico's vermijden, zowel voor zichzelf als voor anderen

Attesten en diploma's

- **Bekwaamheidsattest voor hoogwerker**

Arbeidsomstandigheden

- Werken op locatie
Het betreft hier verplaatsingen naar steeds wisselende werven of werkplaatsen
- Op hoogte werken
Hoge plaatsen (vb. hoogtes boven 2,5 meter op ladders, masten, stellingen, richels, enz.)
- Werken in open lucht
Buiten, blootgesteld aan alle weersomstandigheden
- Werken op ladders en stellingen

BIJLAGE 4

Beste,

Als studente master in de Toegepaste Economische Wetenschappen aan de Universiteit Hasselt maak ik een eindverhandeling over leeftijdsbewust personeelsbeleid binnen de schoonmaaksector. Dit beleid heeft als doel om werknemers van alle leeftijden zo gemotiveerd en efficiënt mogelijk aan het werk te houden gedurende hun hele loopbaan. De schoonmaaksector is fysiek veeleisend en kan leiden tot vele risico's en een slechte gezondheid.

Graag nodig ik u uit om deel te nemen aan een focusgroepsessie. Een focusgroep is een gesprek waarin u samen met enkele collega's kan praten over de problemen binnen de schoonmaaksector.

De vragen binnen deze focusgroep zijn:

1. Wat maakt dat je met plezier schoonmaakwerk doet? Wat motiveert je om naar het werk te komen?
2. Wat maakt dat je niet met plezier werkt?
3. Zie je jezelf dit werk doen tot aan je pensioen? Wat maakt het moeilijk om dit wel of niet te blijven doen? Wat kan helpen?
4. Wat kan dit bedrijf doen zodat je gemotiveerd en efficiënt zou werken tot aan je pensioen?
5. Zou je dit met evenveel plezier doen in een ander bedrijf?
6. Wat kan je zelf doen om met plezier en goed te werken tot aan je pensioen?
7. Stel dat je voor even bedrijfsleider was, welke 3 dingen zou je veranderen opdat iedereen hier met plezier en goed zou werken?
8. Heb je nog ervaringen en/of meningen die je graag zou willen delen?

De focusgroep zal ongeveer een uur duren zal plaatsvinden op ... (datum en plaats).

Dank bij voorbaat voor uw medewerking,

Inez Vranken

Master in de Toegepaste Economische Wetenschappen (Universiteit Hasselt)

BIJLAGE 5

Beste,

Als studente master in de Toegepaste Economische Wetenschappen aan de Universiteit Hasselt maak ik een eindverhandeling over leeftijdsbewust personeelsbeleid binnen de schoonmaaksector. In het algemeen heeft dit beleid tot doel werknemers uit alle leeftijdsgroepen vitaal, gemotiveerd en inzetbaar te houden gedurende de hele loopbaan. De schoonmaaksector is fysiek veeleisend en moet worden uitgevoerd zonder dat schoonmaaksters blootgesteld worden aan risico's of een slechte gezondheid ten gevolge van hun job.

In mijn eindverhandeling probeer ik de bevorderende en belemmerende factoren van zware fysieke arbeid in de schoonmaaksector te achterhalen en adviezen voor werkgevers en werknemers te formuleren om hiermee om te gaan. Om dit te realiseren zou ik graag een focusgroep organiseren met de schoonmaaksters en een interview met de leidinggevende. Beide nemen ongeveer een uur in beslag.

Graag nodig ik u hierbij uit voor een interview. Enkele vragen die hierin aan bod komen zijn:

- Wat is de gemiddelde leeftijd van de schoonmaaksters?
- Wat maakt het dat uw schoonmaaksters met plezier komen werken?
- Wat maakt het dat ze tegen hun zin komen werken?
- Wat heeft u of uw bedrijf al ondernomen om hen zo gemotiveerd en efficiënt mogelijk aan het werk te houden gedurende hun hele loopbaan? Opleidingen?
- Wat zou volgens het bedrijf, de leidinggevende en de schoonmaaksters kunnen helpen om de schoonmaaksters langer aan het werk te houden?
- Wat zijn de taken van deze schoonmaaksters?
- Kan u dit schoonmaakwerk beschrijven als zwaar fysiek werk?
- Welke band hebt u met hen?
- Denkt u dat uw schoonmaaksters dit werk kunnen volhouden tot aan hun pensioen?

Dank bij voorbaat voor uw medewerking,

Inez Vranken

Master in de Toegepaste Economische Wetenschappen (Universiteit Hasselt)

Auteursrechtelijke overeenkomst

Ik/wij verlenen het wereldwijde auteursrecht voor de ingediende eindverhandeling:

Leeftijdsbewust personeelsbeleid. Gevalstudie in de schoonmaaksector

Richting: **master in de toegepaste economische wetenschappen-innovatie en ondernemerschap**

Jaar: **2012**

in alle mogelijke mediaformaten, - bestaande en in de toekomst te ontwikkelen - , aan de Universiteit Hasselt.

Niet tegenstaand deze toekenning van het auteursrecht aan de Universiteit Hasselt behoud ik als auteur het recht om de eindverhandeling, - in zijn geheel of gedeeltelijk -, vrij te reproduceren, (her)publiceren of distribueren zonder de toelating te moeten verkrijgen van de Universiteit Hasselt.

Ik bevestig dat de eindverhandeling mijn origineel werk is, en dat ik het recht heb om de rechten te verlenen die in deze overeenkomst worden beschreven. Ik verklaar tevens dat de eindverhandeling, naar mijn weten, het auteursrecht van anderen niet overtreedt.

Ik verklaar tevens dat ik voor het materiaal in de eindverhandeling dat beschermd wordt door het auteursrecht, de nodige toelatingen heb verkregen zodat ik deze ook aan de Universiteit Hasselt kan overdragen en dat dit duidelijk in de tekst en inhoud van de eindverhandeling werd genotificeerd.

Universiteit Hasselt zal mij als auteur(s) van de eindverhandeling identificeren en zal geen wijzigingen aanbrengen aan de eindverhandeling, uitgezonderd deze toegelaten door deze overeenkomst.

Voor akkoord,

Vranken, Inez

Datum: **1/06/2012**