



Rijkschoonmaakorganisatie
Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid



Jaarverslag 2021

Rijkschoonmaakorganisatie

Inhoud

Voorwoord	4	Interview Yvonne de Groot: ‘Iedere ambtenaar is vanaf dag één digitaal aangesloten – en wij nu ook’	17
Inleiding	6	Een bewuste keuze voor resultaatgerichte dagschoonmaak	18
Interview Femusu Aruna: ‘Doordat ik niet meer ’s avonds hoef te werken, heb ik meer tijd voor mijn kinderen’	9	Nieuw fundament onder opleidingen	19
Historisch moment: inpassing schoonmakers in Loongebouw Rijk	10	Interview Beko Galjus: ‘Ik kreeg de ruimte om zelf verantwoordelijkheid te nemen’	20
Digitalisering: schoonmakers krijgen smartphone en e-mailadres SZW	11	Invloed van corona op onze schoonmaakdienstverlening	22
Interview Moen Soekhradj: ‘De Rijksschoonmaakorganisatie geeft mij de kans om door te stromen’	12	Financiële verantwoording	23
Hoge scores in derde medewerkerstevredenheidsonderzoek	14	Interview Marie Makiese: ‘Ik heb lange tijd niet gewerkt. Door te werken bij de Rijksschoonmaakorganisatie, voel ik mij weer goed.’	25
Duurzaamheid: op weg naar een emissievrij wagenpark	15	Facts & Figures Rijksschoonmaakorganisatie	26

Voorwoord

Met gepaste trots presenteer ik u het jaarverslag 2021 van de Rijks schoonmaakorganisatie, onderdeel van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. In dit verslag schetsen we een beeld van de belangrijkste organisatieontwikkelingen in het voorbije jaar. We vertellen over de gerealiseerde resultaten op basis van ons jaarplan en de behaalde financiële resultaten in relatie tot de begroting.

Maar nog belangrijker: we zoomen in op onze belangrijke sociale doelstelling 'Goed werkgeverschap'. Vijf collega's van de werkvloer vertellen hun persoonlijke verhaal over hoe zij het werken bij en voor het Rijk ervaren. Over een gezonde balans tussen werk en gezin, persoonlijke ontwikkel- en doorgroeimogelijkheden en over hun rol als respectievelijk objectleider, arbeidsparticipant en vraagbaak voor collega's op digitaal gebied. Stuk voor stuk lezenswaardige verhalen die een inkijkje geven in het werkende leven van onze schoonmaakmedewerkers en de uitdagingen waar zij dagelijks voor staan.

De Rijks schoonmaakorganisatie begon in 2016 aan haar uitvoeringstaak om de rijksgebouwen in eigen beheer schoon te houden. Inmiddels houden wij met bijna 1700 collega's 533 rijks panden verspreid over heel Nederland schoon! We geven hiermee als Rijk medewerkers in lagere loonschalen een stevigere positie door hen in dienst te nemen. De Rijks schoonmaakorganisatie als werkgever zorgt ervoor dat zij zich van hieruit verder kunnen ontwikkelen in een goede en gezonde baan en werkomgeving.

Inpassing

Een absoluut hoogtepunt in ons bestaan was de inpassing van onze schoonmaakmedewerkers in het Loongebouw Rijk. Na een lange aanloop kwam dit per 1 januari 2022 tot stand. Alle collega's binnen de Rijks schoonmaakorganisatie zijn met dit slotstuk nu ook op dit punt 'volwaardig ambtenaar'. Verder kregen alle schoonmaakmedewerkers in 2021 een Rijks pas voor toegang tot de gebouwen, een zakelijke mobiele telefoon en een account en e-mailadres voor toegang tot de digitale werkomgeving van het Rijk.

26 opdrachtgevers

In 2021 introduceerden we een uniform tarifieringsstelsel en bereikten we overeenstemming over een uniforme schoonmaakdienstverlening. In de met onze rijkspartners jaarlijks te maken dienstverleningsafspraken is resultaatgerichte schoonmaak

overdag voortaan het uitgangspunt. Met de volledige aansluiting van de Eerste Kamer vanaf 1 september 2021 en het aansluiten van de Raad van State per 1 januari 2022 heeft de Rijks schoonmaakorganisatie in totaal nu 26 rijkspartners als opdrachtgever.

Veiligheid voorop

Het jaar 2021 was bijzonder intensief en veeleisend. Niet in de laatste plaats door het coronavirus dat grote invloed had op onze medewerkers en uit te voeren werkzaamheden. Als schoonmaakorganisatie was ons belangrijkste doel zorgen voor gezonde en veilige werkplekken. Voor onze eigen medewerkers en voor de collega-ambtenaren die op de rijks panden aan het werk waren.

Toekomstgericht

Op 1 november 2021 trad ik zelf als nieuwe directeur aan bij de Rijks schoonmaakorganisatie. Op deze plek wil ik mijn voorganger Martin Meijer (inmiddels met pensioen) nogmaals bedanken voor alle inspanningen die hij voor de organisatie en onze medewerkers heeft geleverd. Onder zijn leiding heeft de Rijks schoonmaakorganisatie een reorganisatietraject ingezet. Na de zomer van 2022 begint de implementatiefase van dit traject.

Er is in april 2022 een nieuw Organisatie & Formatie-rapport in concept opgesteld. Definitieve vaststelling volgt nadat de Ondernemingsraad daarover een advies heeft uitgebracht. Een positieve ontwikkeling want er is geen sprake van banenverlies. Het geeft ons als Rijks schoonmaakorganisatie de mogelijkheid onze dienstverlening door te ontwikkelen en de samenwerking met de rijkspartners nog verder te verstevigen.

Ondanks alle uitdagingen is het jaarplan 2021 op hoofdlijnen gerealiseerd. Dit doet recht aan het harde werken van alle medewerkers van de Rijks schoonmaakorganisatie en geeft alle vertrouwen voor de toekomst. Wij bouwen ook in 2022 verder aan de professionalisering van de Rijks schoonmaakorganisatie. Hierbij streven we naar een optimale service en hoge klant- en medewerkerstevredenheid.

Namens het directieteam,

Roel Gans
Directeur Rijks schoonmaakorganisatie





Inleiding

Voor de Rijksschoonmaakorganisatie was naast ons vaste speerpunt: ‘goed werkgeverschap’, het realiseren van de ‘Basis op orde!’ een belangrijk thema in 2021. Eerder voorbereide en genomen besluiten zoals een uniforme tariefstelling werden verder uitgewerkt en ook geïmplementeerd. Dit heeft geleid tot een transparante, gestandaardiseerde schoonmaakdienstverlening.

De Rijksschoonmaakorganisatie staat voor goed werkgeverschap voor de lage lonenschalen binnen de Rijksoverheid. Ook in 2021 werkten we aan een groot aantal initiatieven om onze missie vorm te geven. Het coronavirus bemoeilijkte hierin wel ons werk: zo konden we bijvoorbeeld minder klassikale opleidingen voor schoonmaakmedewerkers organiseren dan gepland.

Ook konden door corona de bijeenkomsten voor het afleggen van de eed of belofte lange tijd niet plaatsvinden in 2021. Er werd wel geëxperimenteerd met een online bijeenkomst begin mei, maar fysieke ontmoetingen bleken de voorkeur te hebben. In het tweede deel van 2021 is hiermee naar veel tevredenheid een forse inhaalslag gemaakt.

In dienst blijven

Ondanks de uitdagingen die corona met zich meebracht, kozen we ervoor alle schoonmaakmedewerkers in dienst te houden. In overleg werden medewerkers waar nodig ingezet op andere locaties, bijvoorbeeld in de penitentiaire inrichtingen waar een 24-uurs dienstverlening van toepassing is.

Er is in 2021 hard gewerkt om alle schoonmaakcollega's te voorzien van een smartphone en een digitaal account van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Eind van het jaar werd het derde medewerkerstevredenheidsonderzoek sinds de oprichting van de Rijksschoonmaakorganisatie gehouden, met een geweldig resultaat: de rijksschoonmakers geven het werken bij de organisatie een prachtig cijfer: een 9!

Inpassing

De absolute kroon op het werk in 2021 was de inpassing van de schoonmaakmedewerkers in het Loongebouw Rijk per 1 januari 2022. De hierover gevoerde onderhandelingen werden in oktober succesvol afgesloten.

Volwaardige rijkspartner

In 2021 zijn we verder gegroeid naar een volwaardige rijkspartner, waarbij de schoonmaakmedewerkers centraal staan als ons visitekaartje. De Rijksschoonmaakorganisatie blijft werken vanuit haar kernwaarden BeVLoGen (Betrouwbaar, Vakbekwaam, Lerend en Gelijkwaardig). Verder werken we samen met andere dienstverleners en streeft de organisatie naar het ontzorgen van de rijkspartners.

Missie van de Rijksschoonmaakorganisatie

Drie speerpunten vormen gezamenlijk de missie van de Rijksschoonmaakorganisatie:

1. Goed werkgeverschap
2. Van, Voor en Samen met het Rijk
3. Samen voor een schone, gezonde en prettige werkplek

De Rijksschoonmaakorganisatie is de vakkundige schoonmaakdienstverlener van en voor de Rijksoverheid. Met onze bevlogen medewerkers centraal, zetten wij ons samen met andere dienstverleners dagelijks in voor een schone, gezonde en prettige werkplek voor collega's binnen het Rijk. Via heldere communicatie, collegiale samenwerking en transparante dienstverlening bereiken wij dit resultaat. Het vakmanschap van onze medewerkers vormt de basis en goed werkgeverschap is een voorwaarde.





Femusu Aruna:

'Als ik naar de toekomst kijk, hoop ik dat ik nog steeds voor de Rijksschoonmaakorganisatie werk, ik voel mij goed hier'

‘Doordat ik niet meer ’s avonds hoef te werken, heb ik meer tijd voor mijn kinderen’

De Rijksschoonmaakorganisatie wil niet alleen zorgen voor een schone en veilige werkplek, maar ook een gezonde thuissituatie voor medewerkers creëren. Femusu Aruna was als moeder van vijf kinderen ’s avonds vaak weg om schoon te maken. Dankzij passende werktijden en begeleiding waar nodig, kan zij privé en werk nu goed combineren.

Sinds augustus 2021 werkt Femusu als schoonmaker bij de Rijksschoonmaakorganisatie. Daarvoor maakte zij niet bij één, maar bij twee bedrijven tegelijkertijd schoon. Dit was moeilijk te combineren met haar thuissituatie, vertelt Femusu: ‘Ik heb vijf kinderen. De jongste drie van 5, 8 en 13 jaar oud wonen nog thuis. Door mijn wisselende werktijden was ik er ’s avonds bijna nooit voor ze.’

Passende werktijden

De zus van Femusu werkte al langer bij de Rijksschoonmaakorganisatie en dacht dat Femusu daar ook beter op haar plek zou zitten. Ze introduceerde haar en Femusu kon al snel aan de slag. Door het werk bij de Rijksschoonmaakorganisatie heeft Femusu nu veel meer tijd voor haar kinderen: ‘Als schoonmaker werk ik nu vijf uurtjes in de ochtend, tot twaalf uur in de middag. Daarna kan ik voor mijn kinderen zorgen.’

Voorwerker Miena Rampersad is de steun en toeverlaat van Femusu: ‘Als ik problemen heb, kan ik met Miena praten en dan lossen we het op. Op woensdag mag ik bijvoorbeeld een half uurtje eerder weg, zodat ik thuis ben als de kinderen eerder van school komen. Dus ik ben echt heel blij met haar.’

Aandacht voor thuissituatie

De Rijksschoonmaakorganisatie staat niet alleen op de werkvloer voor Femusu klaar, maar houdt ook rekening met haar thuissituatie en gezondheid. Femusu had bij haar vorige

“In december kreeg ik een bon waarmee ik boodschappen kon doen en kerstcadeautjes kon kopen, daar was ik zo blij mee”

werkgever geen vast contract, waardoor ze bang was om zich ziek te melden en ontslagen te worden. Nu is dat anders, vertelt ze: ‘Als ik ziek ben en niet naar werk kan komen, mag ik thuisblijven of helpen ze bij het maken van een afspraak met de dokter.’

Ook helpt de organisatie Femusu met het contact met de gemeente over haar geldzaken. Femusu legt uit: ‘Mijn droom is om mijn familie in Sierre Leone op te zoeken. Daar ben ik al vier jaar niet geweest, omdat ik geen ticket heb kunnen kopen.’ Als het goed is, komt daar binnenkort verandering in. Samen met een maatschappelijk werker van de gemeente werkt Femusu eraan om van haar schulden af te komen. Als dit zover is, kan ze een ticket kopen om naar het buitenland te gaan.

Afgelopen december verraste de Rijksschoonmaakorganisatie Femusu al met een waardevol cadeau voor haar familie: ‘Ik kreeg een bon waarmee ik boodschappen kon doen en cadeautjes kon kopen voor mijn kinderen. Hier waren we zo blij mee. Als ik naar de toekomst kijk, hoop ik dat ik nog steeds voor de Rijksschoonmaakorganisatie werk. Ik voel mij goed hier.’



Historisch moment: inpassing schoonmakers in Loongebouw Rijk

Op 1 januari 2022 werden alle schoonmaakmedewerkers van de Rijksschoonmaakorganisatie officieel ingepast in het Loongebouw Rijk (LGR). Hiermee ontvangen zij voortaan een salaris conform de loonschalen van het Rijk.

Iedereen erop vooruit

De inpassing in het Loongebouw Rijk betekende dat alle schoonmaakmedewerkers er per 1 januari 2022 in salaris op vooruit gingen. Vanaf 1 januari 2021 werden voor de schoonmaakmedewerkers al wel de loonontwikkelingen van de CAO Rijk aangehouden. Met dezelfde procentuele loonsverhoging als voor andere ambtenaren.

Trots

We zijn trots dat het ons is gelukt om de inpassing per 1 januari 2022 rond te krijgen. De volledige inpassing van alle medewerkers in het LGR is een belangrijke stap. Nu zijn onze schoonmaakmedewerkers in alle opzichten volwaardige collega-ambtenaren.

Naast het bijbehorende loon en doorgroeiperspectief binnen de salarisschalen horen hier voldoende opleidings- en ontwikkelingsmogelijkheden bij. Medewerkers kunnen zich op persoonlijk vlak ontwikkelen en doorgroeien binnen de Rijksschoonmaakorganisatie. Of zij maken de stap naar een (facilitaire) functie elders binnen het Rijk. Dit mogelijk maken is één van de belangrijke speerpunten voor de Rijksschoonmaakorganisatie voor 2022 en volgende jaren.



Digitalisering: schoonmakers krijgen smartphone en e-mailadres SZW



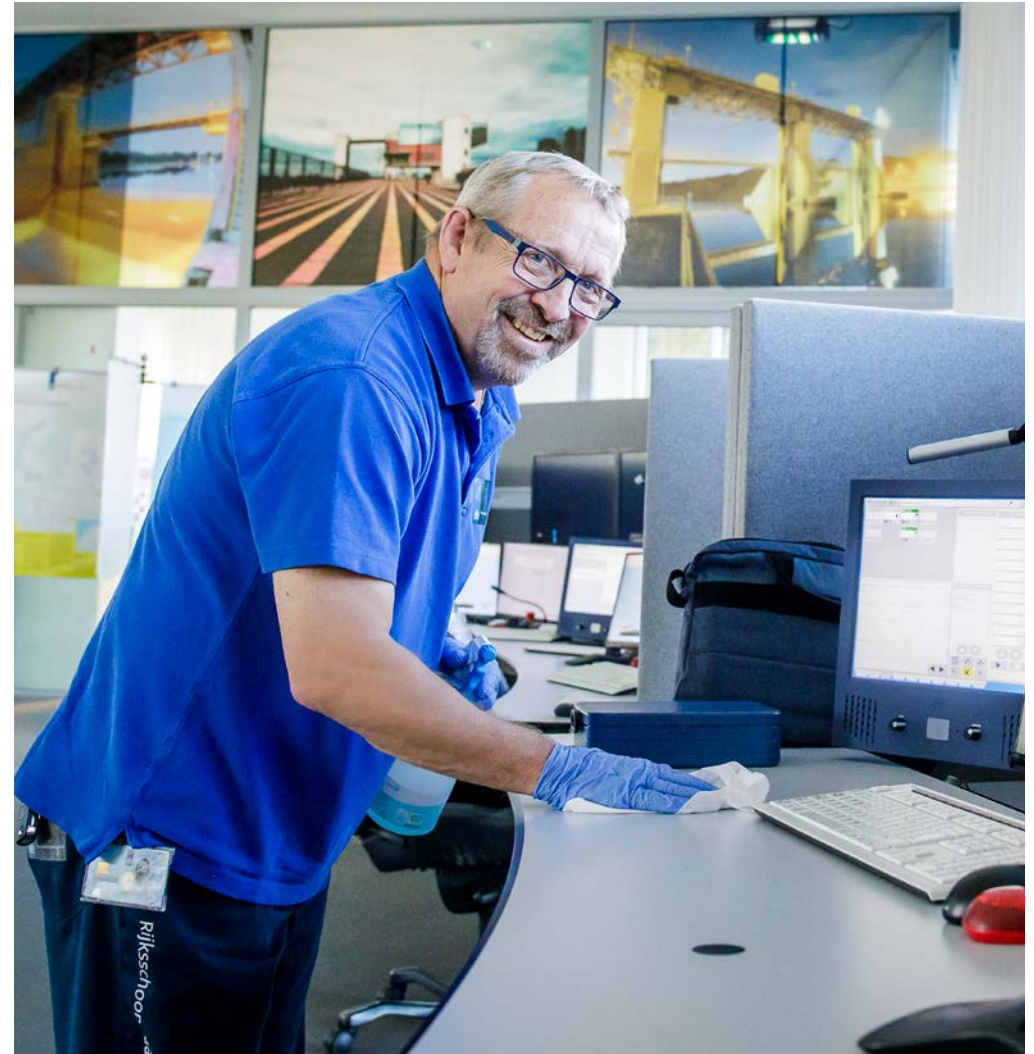
In 2021 voerden we in nauwe samenwerking met ICT-dienstverlener SSC-ICT het project Digitaal Aansluiten Schoonmaakmedewerkers (DAS) uit. Alle schoonmaakmedewerkers kregen een netwerkaccount en smartphone, waardoor zij nu gebruik kunnen maken van de digitale omgeving van het Rijk. In totaal werden meer dan 1400 telefoons uitgegeven. Onze medewerkers hebben hiermee toegang tot zakelijke mail, het Rijksportaal en de Rijksadresgids - net als alle andere rijksambtenaren.

Begeleiding in gebruik zakelijke mobiele telefoon

Omgaan met zakelijke ICT-middelen is nieuw voor onze medewerkers. Daarom besteedden we extra aandacht aan het geven van instructies over het gebruik van telefoon, internet en e-mail. In totaal bezochten we hiervoor meer dan veertig rijkslocaties, verspreid over het gehele land.

Toekomstige digitale projecten

Het project DAS is een eerste en grote stap in de overgang naar digitaal werken binnen de Rijksschoonmaakorganisatie. Vervolgprojecten zijn al opgestart of staan op stapel, zoals het ondersteunen van medewerkers die moeite hebben met het gebruik van hun smartphone en de uitrol van de app van P-Direkt. Met deze appversie kunnen schoonmaakmedewerkers straks bijvoorbeeld zelf hun verlof aanvragen via hun mobiele telefoon. Andere toekomstige applicaties zijn de Rijks Rooster Applicatie en een communicatieapp specifiek ontwikkeld voor de Rijksschoonmaakorganisatie.



‘De Rijksschoonmaakorganisatie geeft mij de kans om door te stromen’

Niet alleen de vastigheid die de Rijksschoonmaakorganisatie biedt maar ook de ruimte om door te groeien, maakt dat medewerkers willen blijven. Zoals Moen Soekhradj, die al 22 jaar in de schoonmaakbranche werkt en hier de kans kreeg om een opleiding te volgen.

‘Het is alweer vijf jaar geleden dat ik de overstap naar de Rijksschoonmaakorganisatie maakte en als voorwerker aan de slag ging. Dit was een heel goede keuze. Daarvoor werkte ik voor een commercieel schoonmaakbedrijf en kwam ik bij diverse bedrijven over de vloer.’

Vastigheid

De vrijheid die Moen nu heeft, had hij voorheen niet in de schoonmaakbranche, vertelt hij. ‘Voordat ik bij de Rijksschoonmaakorganisatie werkte, had ik ochtend- en avonddienst. Als ik tussendoor naar huis ging, had ik maar kort de tijd om de boel op te ruimen voordat mijn vrouw en drie kinderen thuiskwamen. Daarna moest ik weer weg, waardoor ik mijn kinderen doordeweeks bijna niet zag. Daardoor voelde ik mij schuldig. Het was enorm belastend voor mij en mijn gezin. Bij de Rijksschoonmaakorganisatie kreeg ik een fulltime contract aangeboden, zodat ik ’s avonds meer uren overhield voor mijn gezin. Die kans heb ik met beide handen aangepakt.’

Doorgroeien

Met 22 jaar ervaring in de schoonmaakbranche is Moen een echte rot in het vak. Hij is leergierig en wil doorgroeien binnen de Rijksschoonmaakorganisatie. ‘Toen ik bij de Rijksschoonmaakorganisatie binnenkwam, was er geen vacature open voor objectleider. Daarom ben ik als voorwerker begonnen, maar ik weet dat ik meer kan. Met mijn leidinggevende heb ik besproken of ik een opleiding kon volgen. Op dinsdag- en donderdagavond volg ik nu een opleiding tot facilitair leidinggevende.

De studie kan ik online doen, zodat ik ’s avonds bij mijn gezin in de woonkamer kan zitten. Iedere vrijdag krijg ik een studiedag van de Rijksschoonmaakorganisatie om aan mijn opdrachten te werken.’

“Ik houd nu ’s avonds meer uren over voor mijn gezin”

Motivatie

Tegenwoordig gaat Moen met plezier naar zijn werk. ‘Het is fantastisch om voorwerker bij de Rijksschoonmaakorganisatie te zijn. Iedere ochtend heb ik zin om aan de slag te gaan en mijn collega’s te zien. Mijn dag begint om 07.00 uur. Met de groep mensen die ik aanstuur, drink ik eerst altijd een kopje koffie om te bespreken wat we vandaag kunnen doen. Ik vraag of iemand de dag ervoor ergens tegenaan liep en samen denken we na over een oplossing. Daarna gaan we de werkvloer op en begeleid ik de mensen die schoonmaken. Ook zorg ik voor hun urenregistratie en vakantiedagen, houd ik de mail bij, regel ik alles met leveranciers en meld ik bezoekers aan. Ik ben zelfstandig aan het werk, dus ik heb veel vrijheid.

Als ik mijn diploma straks heb, wil ik graag binnen de Rijksschoonmaakorganisatie doorstromen en als dienstverleningsmanager aan de slag. Het voelt goed om voor de overheid te werken. Er wordt naar je geluisterd.’

Moën Soekhradj:

‘Het voelt goed om voor de overheid te werken, er wordt naar je geluisterd en ik kan een opleiding doen’





Hoge scores in derde medewerkerstevredenheidsonderzoek

Een van onze doelstellingen is het streven naar ‘goed werkgeverschap’, zodat medewerkers hun werk goed en met plezier kunnen doen. In december is voor de derde keer in het bestaan van de Rijksschoonmaakorganisatie anoniem een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uitgevoerd, voor het eerst digitaal. Als werkgever zijn we tevreden met de uitkomsten van het onderzoek.

Resultaten en vervolg

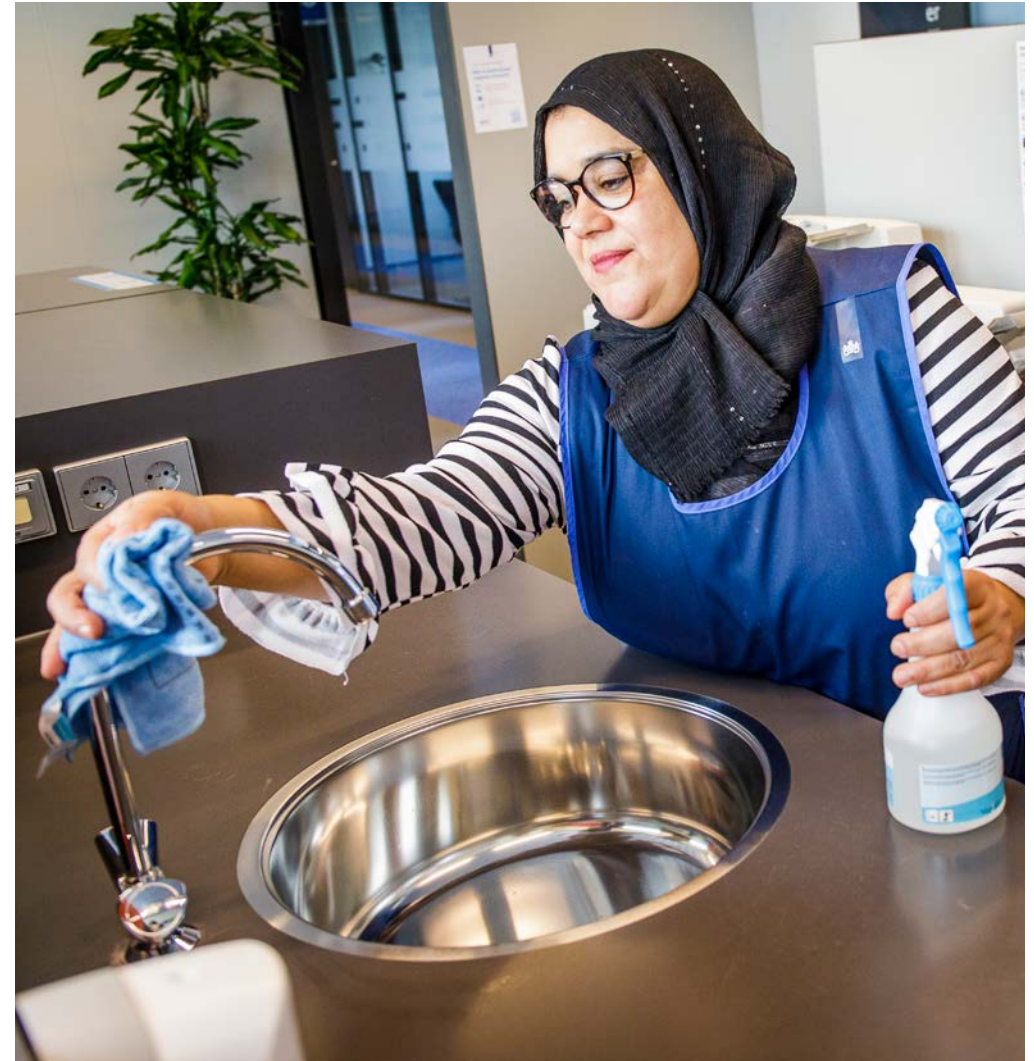
Onze schoonmaakmedewerkers geven aan tevreden te zijn over het werken bij de Rijksschoonmaakorganisatie. De scores op tevredenheid, betrokkenheid en bevoegenheid zijn hoog met respectievelijk een 9,0, een 8,7 en een 8,5. Deze cijfers zijn op alle drie de onderdelen hoger dan de behaalde scores in het MTO van twee jaar geleden. Ook de waardering voor de leidinggevenden, de dienstverleningsmanagers, is erg hoog. De score voor informatievoorziening en communicatie is zelfs uitzonderlijk hoog te noemen.

Een belangrijk ontwikkelpunt voor de schoonmaakmedewerkers op de werkvloer is sociale veiligheid. Nog te veel collega's voelen zich weleens onprettig behandeld, zowel door collega's van de Rijksschoonmaakorganisatie als collega's van buitenaf. Dit krijgt de komende tijd intern veel aandacht. We informeren de schoonmaakmedewerkers, zodat zij weten dat ze bij ongewenst gedrag altijd bij iemand in de organisatie terecht kunnen voor hulp en advies.

Serieuze signalen

Bij de stafafdelingen zijn goede scores te zien op het gebied van betrokkenheid en bevoegenheid. Wel ervaren medewerkers flink meer werkdruk. Hierbij speelt de herstelbehoefte, die vaak in het gedrang komt door te lang doorwerken, een belangrijke rol. Hoewel in lijn met cijfers bij vergelijkbare organisaties, neemt de Rijksschoonmaakorganisatie deze signalen serieus. De diverse teams bespreken met elkaar de verbeterpunten en met deze actiepunten gaan medewerkers en het management aan de slag.

De respons van de schoonmaakmedewerkers is ten opzichte van het vorige onderzoek flink gestegen: van 40% naar ruim 51%. De respons vanuit de stafafdelingen bleef met ruim 81% ongeveer gelijk.





Duurzaamheid: op weg naar een emissievrij wagenpark

Eind 2021 heeft het directieteam aangegeven leaseauto's met een aflopend leasecontract en huurauto's te vervangen door emissievrije leaseauto's. Hiermee neemt de Rijksschoonmaakorganisatie haar verantwoordelijkheid voor het bereiken van de doelstellingen in het klimaatakkoord. In 2025 is 50% van het rijkswagenpark uitgerust met zero-emissie voertuigen, in 2028 is het wagenpark volledig emissievrij. De eerste stap is gezet: er zijn tien elektrische, compacte personenauto's besteld. Die worden naar verwachting in april 2023 geleverd.

Duurzaam inkopen en schoonmaken

In onze contracten met externe leveranciers stellen we uitdrukkelijk duurzaamheidseisen aan de te leveren dienstverlening. Deze eisen zijn in lijn met de doelen van het Rijk op het gebied van duurzaamheid.

Mogelijkheid tot energiebesparing

Door dagschoonmaak op locaties waar voorheen in de avonduren werd schoongemaakt, bespaart de Rijksschoonmaakorganisatie op energie. Vooral in de donkere maanden van het jaar is er minder kunstlicht nodig. Medewerkers maken niet meer aan de randen van de dag schoon (vroeg ochtend en begin avond), als het buiten al donker is. Bovendien kan de verwarming op locaties eerder omlaag.

Duurzame inzetbaarheid arbeidsparticipanten

De Rijksschoonmaakorganisatie heeft als sociaal werkgever de ambitie een belangrijke bijdrage te leveren aan de Banenafspraken. Sinds 2017 hebben we als doelstelling dat 5% van ons operationele personeelsbestand (in fte) uit medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt bestaat.

We zijn er trots op dat er eind 2021 in totaal 129 banen voor arbeidsparticipanten zijn gerealiseerd, ofwel 10%. Een verdubbeling van onze doelstelling!





Yvonne de Groot:
*'Dat we nu digitaal aangesloten zijn geeft me
een gevoel van waardering'*

‘Iedere ambtenaar is vanaf dag één digitaal aangesloten – en wij nu ook’

Iedere Rijksambtenaar heeft een telefoon en e-mailadres van de Rijksoverheid. Sinds 2021 geldt dat ook voor de schoonmaakmedewerkers van de Rijksschoonmaakorganisatie. Maar het gebruiken van een mobiele telefoon op de werkvloer is voor sommige medewerkers makkelijker gezegd dan gedaan. Superuser Yvonne de Groot helpt haar collega's op weg in deze digitale wereld.

Drie jaar geleden begon Yvonne als schoonmaakmedewerker bij de Rijksschoonmaakorganisatie. Ze groeide al snel door in de organisatie. Inmiddels helpt ze als tijdelijke Hub-ondersteuner in de regio Zuidoost de dienstverleningsmanagers met administratieve taken. Binnenkort gaat ze bovendien aan de slag als vertrouwenspersoon in haar regio. ‘Ik wil met mijn werk vooral graag mensen helpen’, legt ze uit.

Digitaal aansluiten

Yvonne's gedrevenheid om anderen te helpen ontging ook de Rijksschoonmaakorganisatie niet. Niet gek dus, dat ze werd gevraagd om als “superuser” collega's te ondersteunen bij technische problemen. Met het project Digitaal Aansluiten Schoonmaakmedewerkers (DAS) zorgde de Rijksschoonmaakorganisatie er in 2021 voor dat alle medewerkers een werktelefoon en SZW-e-mailadres kregen. Dat zorgt ervoor dat de organisatie haar medewerkers goed kan bereiken en informeren (en andersom). Maar niet iedereen vindt het even gemakkelijk om een mobiele telefoon te gebruiken. Door superusers in te zetten die deze mensen helpen, wil de Rijksschoonmaakorganisatie het gebruik van digitale middelen stimuleren.

Knoppen indrukken

Technologie is Yvonne met de papepel ingegoten: met een vader die werkte als elektro-technisch ingenieur leerde ze al jong dat de digitale wereld niets is om bang voor te zijn. ‘Je moet het gewoon aandurven om wat knoppen in te drukken. Wat is het ergste dat er kan gebeuren? Ik vind het leuk om collega's daarbij te helpen.’

“Je moet het aandurven om wat knoppen in te drukken. Wat is het ergste dat er kan gebeuren?”

Lokaal helpen

Hebben collega's problemen met hun mobiele telefoon of e-mailadres, dan kunnen ze met Yvonne op locatie in de regio afspreken. ‘Eerder moest je standaard de ICT-afdeling van de Rijksschoonmaakorganisatie bellen als je een probleem had’, vertelt ze. ‘Konden zij het niet oplossen, dan moest je langskomen bij de balie in Den Haag. Als je in Limburg woont is dat een paar uur reizen – en dan had je nog steeds niet de garantie dat het werd opgelost. Dat maakte de drempel voor sommige mensen heel hoog om met hun telefoon aan de slag te gaan. Daarom zijn er nu superusers om mensen lokaal te helpen.’

De vragen waarmee collega's bij Yvonne aankloppen gaan bijvoorbeeld over geblokkeerde emailaccounts of telefoons die gereset moeten worden omdat het wachtwoord te vaak verkeerd is ingevuld. Maar ze gaat bijvoorbeeld ook in gesprek met collega's die het een eng idee vinden om een telefoon van de overheid te hebben. ‘Sommige mensen zijn bang dat Den Haag mee kan kijken. Dat is gelukkig niet zo, maar het is belangrijk om dat soort angsten weg te nemen – zeker omdat we straks op P-Direkt worden aangesloten.’

Zelf je zaken overzien

P-Direkt is het systeem waarmee ambtenaren onder andere vrije dagen kunnen aanvragen of hun Individueel Keuzebudget kunnen aanpassen. Op dit moment worden dat soort zaken nog door de HR-afdeling geregeld, maar straks kunnen medewerkers dat zelf doen op hun mobiele telefoon. De meeste mensen vinden dat een prettig idee, merkt Yvonne. ‘Je wordt serieus genomen en je kunt je eigen zaken overzien. Voor mensen die de Nederlandse taal minder machtig zijn is het wel lastig, maar die kan ik ondersteunen.’

Waardering

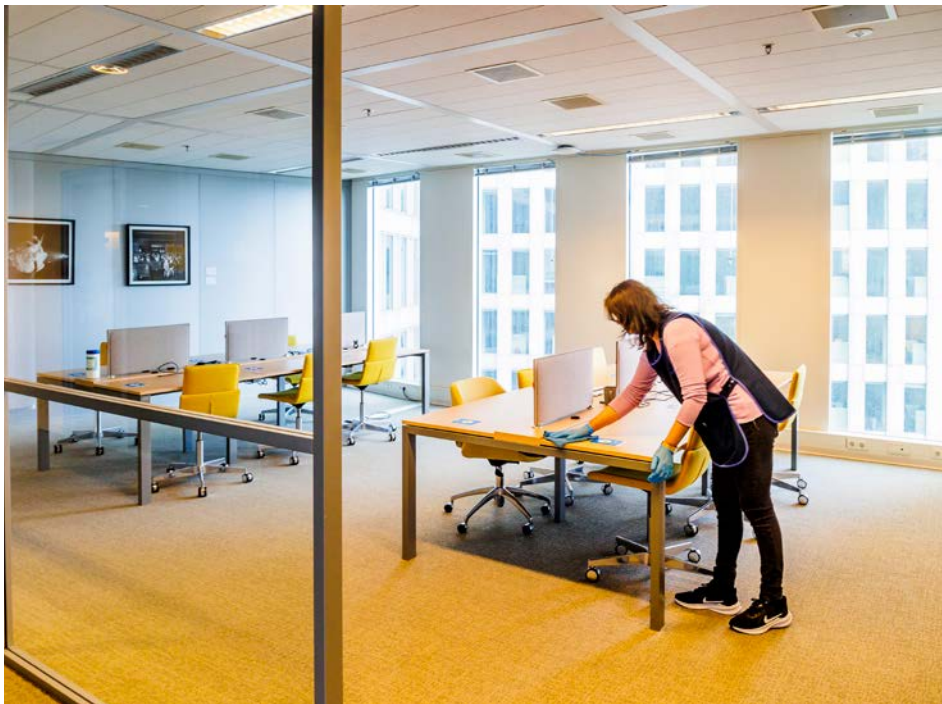
‘Het heeft best wat voeten in de aarde gehad om te zorgen dat iedereen een werkende telefoon kreeg en die ook daadwerkelijk gebruikt’, vertelt Yvonne. ‘Iedere ambtenaar is vanaf dag één digitaal aangesloten. En nu zijn wij dat ook. Dit geeft wel een gevoel van waardering.’

Een bewuste keuze voor resultaatgerichte dagschoonmaak



De Rijkschoonmaakorganisatie koos met ingang van 1 januari 2021 voor resultaatgerichte schoonmaak op de dag. De invoering hiervan beantwoordt aan de wens voor standaardisatie en uniformering van de dienstverlening: overal dezelfde schoonmaakkwaliteit voor hetzelfde tarief.

Resultaatgericht schoonmaken betekent dat medewerkers geen lijst met taken meer afvinken. In plaats daarvan doen we een beroep op hun vakmanschap, eigen verantwoordelijkheid ('eigenaarschap') en zelfstandigheid. Dit maakt het werk leuker. Collega's kunnen zo ook makkelijker voor elkaar invallen, of al dan niet tijdelijk overstappen naar een andere locatie.



Onze schoonmaakmedewerkers voeren op de meeste locaties hun werkzaamheden waar mogelijk overdag uit, tussen 07.00 en 18.00 uur. Zij maken in hun schoonmaakronde op locatie datgene schoon wat vuil is. Medewerkers kunnen zelf prima zien wat er moet gebeuren voor een schoon resultaat. Ze organiseren het werk als team of samen met de objectleider. Hierbij houden zij zo veel mogelijk rekening met de activiteiten die plaatsvinden op de locatie.

Goed werkgeverschap

Door de invoering van resultaatgerichte dagschoonmaak maken we naast kleine ook grotere, serieuze arbeidsovereenkomsten mogelijk. Niet een paar uurtjes aan de randen van de dag, maar een 'normale' parttime of fulltime baan overdag. Het werken in teams met vaste werktijden draagt bovendien bij aan de duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers. Als overheid willen we de schoonmakers van het Rijk tenslotte baanzekerheid en goede arbeidsvoorwaarden bieden. Op die manier geven wij invulling aan goed werkgeverschap.

Nieuw fundament onder opleidingen



Vanuit goed werkgeverschap hecht de Rijksschoonmaakorganisatie aan opleiden. De behoefte is breed. Denk aan specifieke schoonmaakopleidingen (basisvakken, vloeronderhoud, dieptereiniging van keukens, schoonmaak in datacenters), opleidingen voor het uitvoeren van kwaliteitscontroles en gastgerichte schoonmaak (hospitality) en opleidingen voor leidinggevenden als voorwerker/objectleider en facilitair medewerker. In 2021 hebben we daarom de aanbesteding Opleidingen voorbereid.

Opleidingsbehoefte komende jaren ingevuld

Het aanbestedingstraject dat inmiddels loopt, zorgt ervoor dat in 2022 en de jaren erna veel meer collega's een opleiding kunnen volgen die tegemoet komt aan individuele behoeften. Verder maakten we in 2021 een begin met het organiseren en voorbereiden van taaltrainingen op locatie. Deze keren na corona in 2022 terug in het aanbod.



‘Ik kreeg de ruimte om zelf verantwoordelijkheid te nemen’

Uren bij elkaar sprokkelen op uiteenlopende locaties is voor geen enkele werknemer prettig. Maar in de schoonmaakwereld is het niet ongewoon. En dat terwijl zekerheid, vertrouwen en een passend loon kunnen zorgen voor meer werkplezier. Én voor ruimte om aan je eigen ontwikkeling en toekomst te werken. De Rijksschoonmaakorganisatie maakt zich daarom sterk voor het bieden van een volwaardig dienstverband voor schoonmaakmedewerkers binnen het Rijk. Objectleider Beko Galjus weet er alles van. Waar hij vier jaar geleden nog maar een paar uur per week voor verschillende werkgevers kon werken, heeft hij nu voltijd zijn plek gevonden bij de Rijksschoonmaakorganisatie.

‘In 2018 zat ik met mijn handen in mijn haar. Ik was mijn baan kwijtgeraakt en wist niet goed wat ik moest doen. Ik ben geen jonge man meer, dus ik was bang dat het lastig zou zijn om weer aan werk te komen.

Op Indeed zag ik een vacature voorbijkomen. ‘Wil jij drie uur per week schoonmaken en ambtenaar worden?’, stond er. Ik dacht: dat kan toch niet? Er stond een 06-nummer bij en ik besloot direct te bellen. Degene die de telefoon opnam vertelde me dat de Rijksschoonmaakorganisatie onderdeel is van de Rijksoverheid. Dat klonk interessant, dus ik vroeg hem of ik langs mocht komen voor een gesprek. Nog voordat ik thuis was van mijn sollicitatiegesprek werd ik gebeld: ik was aangenomen!

Brood op de plank

In september 2018 begon ik als schoonmaakmedewerker bij de Rijksschoonmaakorganisatie. Ik maakte drie uurtjes per week schoon bij de Dienst Justitiële Inrichtingen. Dat was niet genoeg om brood op de plank te krijgen, dus werkte ik ook voor andere schoonmaakbedrijven. Het werk bij andere bedrijven frustreerde me. Ik had het idee dat ik een lijstje moest afvinken en dat er op mijn vingers werd gekeken. Bij de Rijksschoonmaakorganisatie was dat anders. Daar kon ik zelf beoordelen wat er moest gebeuren. En ik was nu ambtenaar, als ik schoonmaakte bij de Rijksoverheid waren de mensen die daar om de tafel zaten mijn collega's.

Vast contract

Ik werkte hard en wilde laten zien wat ik in mijn mars had. Van links, rechts, boven en onder moest het werk er goed uitzien. Ik praatte veel met collega's, want ik vond het belangrijk dat het hele team tevreden was. Ook had ik veel contact met Mohamed Aznag, mijn dienstverleningsmanager. Mohamed is een goede coach en dat maakt hem in mijn ogen een goede manager. Hij kan het beste in mensen naar boven halen. Voor hem, maar ook voor mij, is communicatie alles. Het zorgt ervoor dat er geen problemen zijn of komen. Hij legde me duidelijk uit hoe ik het werk het beste aan kon pakken en ik kon met hem praten over dingen waar ik tegenaan liep.

Van Mohamed kreeg ik veel vertrouwen en de ruimte om zelf te bepalen welke verantwoordelijkheden ik kon en wilde nemen. Na zes maanden belde hij me om te vertellen dat ik een vast contract kreeg en dat ik voltijd kon werken. Dat was echt ongekend voor mij!

Plezier in het werk

Inmiddels ben ik objectleider in Amsterdam, Schiphol, Haarlem en Hoofddorp, ben ik als superuser betrokken bij het project Digitaal Aansluiten Schoonmaakmedewerkers (DAS) én ben ik lid van de Ondernemingsraad vanuit de regio Noordwest. Op de werkvloer doe ik mijn best om mijn collega's zo goed mogelijk te helpen zelfstandig te zijn en hun werk zelf te managen. Ik begeleid ze ook en houd onze uren in de gaten. Als het werk klaar is, controleer ik zelf of het goed gedaan is. Wat al schoon is, laten we schoon. Zelf kijken, denken en doen – dat is het totaalplaatje van de Rijksschoonmaakorganisatie.

Als ik tegen mensen zeg dat ik schoonmaak, vragen ze me weleens: “Wat heb je daar te zoeken?”. Maar voor mij is het duidelijk. Bij de Rijksschoonmaakorganisatie heb ik echt plezier in mijn werk gekregen. Ik heb een goede klik met mijn collega's. Ik voel me er thuis.’

“Bij de Rijksschoonmaakorganisatie heb ik echt plezier in mijn werk gekregen”



Beko Galjus:

'Als ik schoonmaak bij de Rijksoverheid zijn de mensen die daar om de tafel zitten mijn collega's'



Invloed van corona op onze schoonmaakdienstverlening

Net als in het grootste deel van 2020 hield het coronavirus ook in 2021 de Rijksschoonmaakorganisatie in z'n greep. Diverse medewerkers werden ernstig ziek, een aantal van hen overleed zelfs. Dit is erg zwaar geweest voor hun naaste familie en vrienden, maar ook voor collega's. Er is veel aandacht besteed aan het mentaal steunen van deze medewerkers.

Ook het gemis van sociale contacten met collega's had zijn weerslag op onze medewerkers. Op veel locaties verrichtten de schoonmaakmedewerkers hun werkzaamheden langere tijd in deels leegstaande panden. Medewerkers in de ondersteuning werkten merendeels thuis. De behoefte aan persoonlijke verbinding en communicatie is groot. Vooral bij de inmiddels omvangrijke groep nieuwe medewerkers die de afgelopen twee jaar begon bij de Rijksschoonmaakorganisatie.

Risico-inventarisatie en evaluatie gericht op corona

Tijdens de gehele coronaperiode zijn de *Rijksbrede richtlijnen werkgeverssector Rijk in verband met het coronavirus (COVID-19)* leidend geweest. Het coronacrisisteam stelde een risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) op, specifiek gericht op corona. Deze RI&E is in 2021 regelmatig bijgesteld op basis van actuele ontwikkelingen en adviezen van het RIVM. Concrete maatregelen als het dragen van mondkapjes en het in acht nemen van 1,5 meter afstand werden op de locaties opgevolgd.

Om te zorgen dat medewerkers voor het begin van de avondklok weer thuis waren, kozen we ervoor om werktijden en werkroosters aan te passen. Dit gold op locaties waar geen sprake is van dagschoonmaak, zoals 24-uurslocaties. Zo hoefden leidinggevendenden minimaal gebruik te maken van werkgeversverklaringen tijdens de geldende avondklok.

Omgang met versoepelingen

In de zomer van 2021 nam door de versoepeling van de coronamaatregelen het aantal mensen dat naar kantoor kwam weer toe. Daarmee steeg ook de vraag naar schoonmaakwerkzaamheden weer. Hierdoor moest de bezetting in een aantal panden weer



worden opgeschaald. Door ziekte en door de geldende quarantaineregels, kon niet op alle panden met een optimale bezetting worden gewerkt. We zijn trots dat we er desondanks steeds in slaagden het gewenste kwaliteitsniveau van de dienstverlening op peil te houden.

Financiële verantwoording



Onderstaande tabel toont de gerealiseerde ontvangsten en uitgaven van de Rijkschoonmaakorganisatie in 2021. De belangrijkste verschillen tussen de bijgestelde begroting en de realisatie worden onder de tabel toegelicht.

	Bijgestelde begroting	Realisatie	Vershil	Vershil (%)
Bijdragen DVA	57.366	57.781	415	1%
Overige bijdragen	3.501	4.396	895	26%
Totaal ontvangsten	60.867	62.177	1.310	2%
Personeel	48.827	47.358	-1.469	-3%
Externe inhuur	2.200	1.897	-303	-14%
Materieel	5.706	4.391	-1.315	-23%
Automatisering	571	204	-367	-64%
Bijdrage SSO's	3.563	5.043	1.480	42%
Totaal uitgaven	60.867	58.893	-1.974	-3%
Saldo	-	3.284	3.284	

Toelichting op het financiële resultaat

Het resultaat van de Rijkschoonmaakorganisatie is 3,3 miljoen euro hoger dan was begroot. Dit wordt veroorzaakt door hogere ontvangsten dan begroot (1,3 miljoen euro) en lagere uitgaven dan begroot (2,0 miljoen euro).

De ontvangsten bestaan uit bijdragen van opdrachtgevers en zijn gebaseerd op de met hen gemaakte dienstverleningsafspraken (DVA). De totale ontvangsten zijn hoger dan begroot

door nakomende subsidies voor arbeidsparticipanten over voorgaande jaren. Daarnaast zijn begin 2021 nog overlopende bedragen uit 2020 ontvangen.

De lagere uitgaven betreffen voornamelijk personeelskosten. Als gevolg van de coronapandemie zijn op alle fronten (externe inhuur, bezetting en bijbehorende overhead van medewerkers) de uitgaven lager geweest. Door een administratieve verschuiving tussen de posten 'Materieel' en 'Bijdragen SSO' (Shared service organisaties) wordt bij de ene post een onderschrijding getoond en bij de andere een overschrijding. Beide posten zijn van vrijwel dezelfde omvang. Per saldo komt de realisatie van beide posten gezamenlijk vrijwel overeen met de gebudgetteerde bedragen.



Marie Makiese:

*'Werken bij de Rijks schoonmaak-
organisatie geeft mij vrijheid'*



‘Ik heb lange tijd niet gewerkt. Door te werken bij de Rijksschoonmaakorganisatie, voel ik mij weer goed.’

De Rijksschoonmaakorganisatie geeft mensen die om wat voor reden dan ook moeilijk werk kunnen vinden of behouden de kans om (weer) aan de slag te gaan. Inmiddels zijn er 129 arbeidsparticipanten in dienst, waar Marie Makiese er één van is. Zij werkt nu zo’n drie jaar als schoonmaker bij de organisatie.

Als Marie begint te praten, verschijnt een grote glimlach op haar gezicht. Deze zomer werkt zij alweer drie jaar bij de Rijksschoonmaakorganisatie. Iedere dag maakt ze met plezier schoon bij de Belastingdienst in Utrecht. ‘Het is een fijne werkplek, met lieve collega’s’, vertelt ze.

Werkervaring

Marie is via de gemeente Utrecht bij de Rijksschoonmaakorganisatie terechtgekomen. De gemeente helpt mensen met een uitkering om aan een baan te komen. In de tussentijd deed Marie vrijwilligerswerk, maar dat was volgens haar niet ideaal: ‘Als vrijwilliger had ik geen vaste werktijden en ging ik van de ene naar de andere afspraak. Ook als ik ziek was, werd ik gebeld. Er werd ontzettend veel van mij gevraagd. Het was onrustig en zorgde voor stress.’

Bezig zijn

Toen Marie in 2019 bij de Rijksschoonmaakorganisatie aan de slag mocht, was ze dolblij: ‘Ik heb lange tijd niet gewerkt, maar ik zit niet graag stil. Het geeft mij een goed gevoel om bezig te zijn. Door te werken voel ik mij weer goed.’ Marie wordt door collega’s omschreven als iemand die altijd op tijd is, haar werk netjes doet, verantwoordelijkheid neemt en openstaat voor feedback.

Balans in werk en privé

Marie kan het werk nu goed combineren met haar privéleven. De meeste schoonmakers werken bij de Rijksschoonmaakorganisatie van 07.00 tot 12.00 uur. Dit is voor Marie aangepast naar 08.00 tot 13.00 uur. ‘Ik kan er nu ’s ochtends voor mijn kinderen zijn en ’s middags iets anders doen. Deze werktijden geven mij meer vrijheid’, legt ze uit. Ook heeft Marie een vast contract en meer vrije dagen dan bij haar vorige baan. Marie is bescheiden als het over de toekomst gaat. Ze grapt voorzichtig: ‘Als mijn leidinggevende met pensioen gaat, wil ik zijn werkzaamheden misschien wel overnemen. Maar voorlopig zit ik goed.’

“Door de aangepaste werktijden heb ik meer tijd voor mijzelf en de kinderen”

Facts & Figures Rijksschoonmaakorganisatie



Aantal medewerkers (inclusief staf)



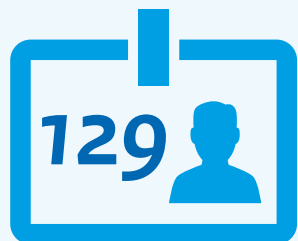
Totaal aantal fte



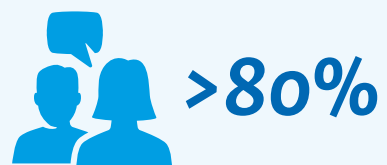
Aantal schoonmaaklocaties



Aantal arbeidsparticipanten



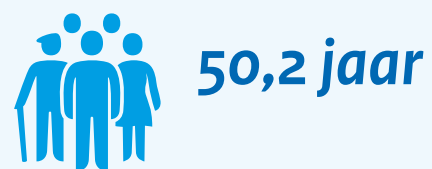
Medewerkers waarmee een personeelsgesprek is gevoerd



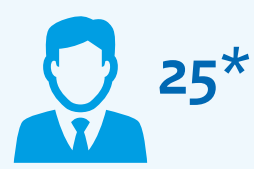
Percentage vrouwen en mannen



Gemiddelde leeftijd



Aantal opdrachtgevers



Gemiddeld aantal dienstjaren



Peildatum cijfers: 31-12-2021

*De Raad van State is sinds 01-01-2022 onze 26^e rijkspartner.

Colofon

Dit is een uitgave van
de Rijksschoonmaakorganisatie.
Rijnstraat 50
2515 XP Den Haag
Postbus 90801 | 2509 LV Den Haag

www.rijkschoonmaak.nl

Samenstelling en eindredactie: Team Communicatie
(Denise van Marwijk, Menno Schraven)

Met medewerking van: EMMA Communicatie
Fotografie: Paul Voorham

Juni 2022