



Rijkschoonmaakorganisatie  
Ministerie van Sociale Zaken en  
Werkgelegenheid

# Jaaroverzicht 2023

Rijkschoonmaakorganisatie



# Overzicht

<b>Tijdljn:</b> februari	4	<b>Tijdljn:</b> november	11
<b>Interview</b> ‘gastvrijheid’ – Aly Hummel en Jeron Bartelds	5	<b>Tijdljn:</b> december	12
<b>Tijdljn:</b> april	7	<b>Interview</b> ‘van schoonmaakmedewerker naar financieel medewerker’ – Delcy Vidal Morales en Jolanda Kuppens	13
<b>Tijdljn:</b> mei, juni en juli	8	<b>Feiten en cijfers</b>	15
<b>Interview</b> ‘duurzaam en gezond schoonmaken’ – Zhor Assarrar en Fouzia Ouiiche	9	<b>Colofon</b>	16



## Jouw werkplek Jouw keuze

Workspace Management System (WMS)

- Direct zien waar ruimte vrij is
- Je favoriete werkplek reserveren
- Groepsboekingen voor je hele team



Ga naar Rijksportaal: [Onderwerpen/Werkplek/WMS](#)

Wat werkt voor ons?

# Tijdlijn

Via de tijdlijn in dit jaaroverzicht krijgt u een beeld van de belangrijkste mijlpalen voor de Rijksschoonmaakorganisatie in 2023.

## 2023

februari



### De eerste elektrische auto

Op 23 februari namen we de eerste elektrische auto in gebruik. Al snel volgden er nog negen. De nieuwe auto's zijn de eerste stap op weg naar een emissievrij wagenpark. Dit draagt bij aan de doelstelling van de RSO om in 2028 CO<sub>2</sub>-neutraal te zijn.



## Interview



**Aly Hummel werkt al jaren in de schoonmaak en sinds 2016 voor de Rijks schoonmaakorganisatie (RSO). Het enthousiasme waarmee ze over haar werk vertelt is aanstekelijk. Wat hebben schoonmaakmedewerkers toch een belangrijke rol in de panden waar ze werken! Aly kan het weten, want ze zit al bijna 25 jaar in het vak. In september gaat ze met pensioen. Nu het nog kan, gaan we met haar in gesprek over het werk op de rijkshub in Assen.**

**Aly Hummel - Meewerkend voorvrouw en Jeron Bartelds - Supervisor CFD**

# “Gastvrijheid is voor ons vanzelfsprekend”

**Je bent meewerkend voorvrouw.**

**Hoe ziet jouw werk eruit?**

Aly: “Ik ondersteun de RSO-collega’s op de hub en bied hun een luisterend oor. Meestal kom ik rond negen uur aan. Ik overleg dan met de mensen achter de balie en drink een kop koffie met de schoonmaakmedewerker die om 7.00 uur is begonnen. Daarna loop ik naar de dames van de catering. Zij kunnen vertellen hoe druk de dag wordt en of er vergaderingen met lunch zijn. Dat betekent extra schoonmaakwerk, dus geef ik het door aan mijn medewerkers. Vervolgens maak ik een rondje door het pand om te zien of ergens extra vervuiling is. Mijn rol is vooral coördineren, maar als ik tijd heb, werk ik ook mee in de schoonmaak.”

**Wat maakt het werken op de hub bijzonder?**

“De sfeer op de hub is gemoedelijk. Er is geen vaste groep mensen die hier werkt, maar iedere dag zien we nieuwe gezichten. Daardoor is gastvrijheid een belangrijk onderdeel van ons werk. Ik wijs mensen vaak de weg naar een plek waar ze kunnen werken, bellen of koffie halen. Die gastvrijheid vind ik belangrijk en als team hebben we dit hoog in het vaandel staan. Toen we laatst een hospitality-training volgden, was de reactie van mijn medewerkers dan ook: ‘dat doen we toch al?’. Met de nieuwe bedrijfskleding straks, worden we een nog mooier visitekaartje van de RSO.”

**Kijk je uit naar je pensioen?**

“Jawel, daar ben ik toch wel aan toe na vijftig jaar! Het werk op de hub vind ik ook een mooie afsluiting van mijn carrière. Ik heb mijn werk altijd met veel plezier gedaan, maar ik heb zin om straks meer tijd te hebben voor mijn familie en hobby’s.”

*Hoe verloopt de samenwerking met het team van de RSO volgens de supervisor van de hub in Assen? We vragen het aan Jeron Bartelds, Supervisor CFD (Centrum voor Facilitaire Dienstverlening) bij de Belastingdienst.*

**Wat doet jouw team precies op de hub?**

Jeron: “Mijn collega’s bemensen de receptie en zorgen voor een gastvrije ontvangst. Daarnaast zijn wij verantwoordelijk voor de netheid in het pand. En we zorgen ervoor dat gebruikers prettig kunnen werken in de Rijkshub.”

**Op welke manieren werken jullie samen met de collega’s van de RSO?**

“De samenwerking met de RSO op de hub gaat heel goed. Dat komt mede doordat we een ander concept hebben dan op andere locaties: we werken samen als één team, ook al komen we vanuit verschillende dienstonderdelen. Als wij vervuiling tegenkomen, geven we dat door aan de collega’s van de RSO, en zij geven aan ons weer door als een lamp het niet doet, bijvoorbeeld. Het feit dat medewerkers van de RSO overdag werken, is natuurlijk heel gunstig voor deze snelle communicatie.”

**Hoe helpen jullie elkaar ontwikkelen?**

“De cursussen op het gebied van hospitality (gastvrijheid) hebben we met elkaar gevolgd. Dus samen met het team van CFD en RSO, maar ook met de Rijksbeveiligingsorganisatie (RBO) en de mensen van cateraar Vitam. Dit hebben we gedaan om de optimale samenwerking te vinden met elkaar en nog beter in te spelen op de behoefte van de gebruikers van het pand. We proberen elkaar scherp te houden, door met elkaar in gesprek te blijven over de dagelijkse dingen die ons opvallen en dat werpt zeker zijn vruchten af.”

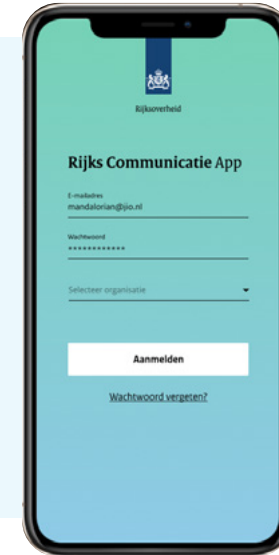


april



### De Communicatie App is live!

De RSO ontwikkelde als eerste rijksorganisatie samen met JIO (ICT dienst van DJI) een eigen Communicatie App. Met deze app blijven de collega's, verspreid over ruim 600 panden, met elkaar in contact via hun werktelefoon. Via de app kunnen we snel informatie delen met elkaar. Je kunt informatie zoeken, berichten plaatsen, liken en vragen stellen. Door het gebruik van de Communicatie App kunnen we makkelijk informatie delen in de hele organisatie en stimuleren we interactie met medewerkers.



### Eerste netwerkbijeenkomst voor opdrachtgevers

Op 21 april vond de eerste netwerkbijeenkomst plaats voor onze opdrachtgevers. We leerden elkaar (beter) kennen, deelden ervaringen en raakten geïnspireerd door én met elkaar. De deelnemers volgden workshops over sociaal werkgeverschap, de dienstverlening van de toekomst en innovatie in de schoonmaakbranche.

mei



### Collega's alsnog beëdigd

In coronatijd ging het afleggen van de eed of belofte niet door voor nieuwe collega's. Eind 2022 begon de RSO daarom met een fikse inhaalslag. Nieuwe medewerkers beloven hiermee om zich als rijksambtenaar integer te gedragen.

juni



### Meerjarenplan Duurzame Dienstverlening

Begin juni leverden we ons Meerjarenplan Duurzame Dienstverlening op. De doelen zijn ambitieus en kunnen worden samengevat in drie pijlers: klimaatneutraal in 2028, aantrekkelijk en sociaal werkgeverschap, en een servicegerichte dienstverlening, flexibel en toekomstgericht. Kortom, wij willen goed zorgen voor onze mensen én voor de wereld.

juli



### De RSO en Binnenwerk gaan samenwerken voor méér participatiebanen

De RSO en Binnenwerk tekenden op 10 juli een overeenkomst in het kader van de Participatiewet en de Wet banenafpraak. Met deze overeenkomst verplichten beide partijen zich naar elkaar toe om structureel meer duurzame arbeidsplaatsen binnen het Rijk te creëren voor mensen met een arbeidsbeperking (participatiebanen).





## Interview



Zhor Assarrar en Fouzia Ouiiche - Schoonmaakmedewerkers

# Duurzamer, gezonder én schoner met de BubbleFlush

**De Rijks schoonmaakorganisatie is continu in ontwikkeling. Door nieuwe innovaties te testen en waar mogelijk op te nemen in onze standaard werkwijze, werken we aan een steeds duurzamere en betere schoonmaak. In 2023 testten een aantal collega's op vijf verschillende locaties de BubbleFlush, een apparaat dat toiletten op een nieuwe manier reinigt en ontkalkt.**

Zhor Assarrar en Fouzia Ouiiche namen deel aan de pilot met de BubbleFlush. Beiden hebben meer dan tien jaar ervaring in het schoonmaakvak en dus ook met het schoonmaken van toiletten op een traditionele manier, met een borstel en schoonmaakmiddelen. Eind 2023 testten ze of een apparaat hun werk lichter en makkelijker zou maken: de BubbleFlush.

### Hoe werkt de BubbleFlush?

Het apparaat produceert bubbels in de toiletpot, die vervolgens imploderen en daardoor vuil- en kalkaanslag verwijderen. Zo reinigt de BubbleFlush het toilet op een natuurlijke manier, zonder chemische middelen. Bij de BubbleFlush zit ook een stop. Deze stop breng je aan in de pot, waarna je een keer spoelt en het water in het toilet blijft staan. Dit maakt het mogelijk om met de BubbleFlush tot aan de rand effectief te reinigen.

### Pilot in de Hoftoren

"Samen met twee andere collega's draaien wij mee in de pilot sinds november 2023", vertelt Zhor. "En de BubbleFlush bevalt goed! IPOetsen kost veel minder moeite en het eindresultaat is minstens zo hygiënisch." Ook Fouzia is enthousiast: "We gebruiken dankzij de BubbleFlush minder chemische middelen. Dat verschil merk je direct in je ogen en keel. Het is gewoon veel beter voor onze gezondheid en voor het milieu."

### Hygiënisch schoon staat voorop

Facilitair medewerker Remco Eijs, opdrachtgever voor de RSO vanuit FM Haaglanden, is enthousiast over de pilot met de BubbleFlush. "Voor mij als dienstverlener gaat het er natuurlijk om dat de toiletten schoon zijn", vertelt hij. "Dat zit wel goed met de BubbleFlush. Bovendien is duurzaamheid een belangrijk aspect in onze missie en visie. We juichen het toe als onze partners duurzamer werken. Zo dragen zij bij aan onze duurzaamheidsdoelstellingen en die van het Rijk. De Hoftoren telt wel 240 toiletten. Ga maar na hoeveel schoonmaakmiddelen je bespaart!"

### Communicatie over de pilot

Toen de pilot met de BubbleFlush werd aangekondigd, kreeg Remco een aantal bezorgde vragen van pandgebruikers. Zouden de toiletten nog wel schoon genoeg worden? "Toen heeft de RSO op papier gezet hoe de BubbleFlush werkt. Ze konden de pilot goed onderbouwen en de informatie duidelijk overbrengen. Die samenwerking bij het informeren van pandgebruikers verliep goed."

### BubbleFlush een blijvertje?

De pilot met de BubbleFlush is inmiddels afgerond. En met succes. De RSO heeft 166 BubbleFlushes besteld voor gebruik op zes locaties. Alle 40 ambulant objectleiders van de RSO krijgen ook drie BubbleFlushes, die zij naar eigen inzicht kunnen inzetten op diverse locaties. Collega's Fouzia en Zhor zijn al overtuigd: "Ons advies is: zeker doorgaan met dit apparaat", stelt Fouzia. "Ons gaat het vooral om de gezondheidsvoordelen; dat het werk minder zwaar wordt en dat de BubbleFlush ook heel goed ontkalkt. Dat scheelt een hoop schrobben. Ik ben er echt blij mee. Nu nog een goede plek op onze werkwagen om het apparaat mee te nemen, en dan zijn we compleet!"



## november



### Een nieuw organisatiecultuurprogramma

In het organisatiecultuurprogramma werken medewerkers van diverse organisatieonderdelen samen om de RSO nog een stapje beter te maken. Dit gebeurt langs de pijlers sociale veiligheid, samenwerken en dienend leiderschap & eenduidige sturing. We bouwen verder aan een professionele uitvoeringsorganisatie waarin iedereen, ongeacht afkomst, religie, seksuele geaardheid, zich thuis voelt. Zo dragen we bij aan het vergroten van onze professionaliteit, een gezond werkklimaat, gelukkige medewerkers en tevreden klanten.



### BubbleFlush als duurzame aanwinst?

Sinds november 2023 testten schoonmaakmedewerkers op vijf verschillende locaties in het land de BubbleFlush. Een mooie stap om onze doelen te behalen op het gebied van CO<sub>2</sub>-neutraliteit en duurzame inzetbaarheid van medewerkers.

*Zie ook het verhaal op pagina 9.*



## december



### Welkom Nationale ombudsman!

In het pand van de Nationale ombudsman in Den Haag gingen de nieuwe RSO-collega's bij deze nieuwe opdrachtgever over van avond- naar dagschoonmaak.



### Draagproef nieuwe bedrijfskleding

Er werd hard gewerkt aan nieuwe bedrijfskleding voor onze schoonmaakmedewerkers. Eind december startte een draagproef: een groep collega's van vier locaties test de kleding vier weken lang. De testers letten op het comfort, op de kwaliteit na meerdere wasbeurten en of ze in de kleding goed hun werk kunnen doen.



## Interview



**Zeven jaar geleden kwam Delcy Vidal Morales vanuit Chili voor de liefde naar Nederland en ging bij de Rijksschoonmaakorganisatie werken als schoonmaakmedewerker. Daar zocht ze steeds nieuwe uitdagingen en kreeg ze uiteindelijk een werkervaringsplek op de financiële afdeling. Inmiddels heeft zij de stap gemaakt naar de functie van financieel medewerker bij de Belastingdienst. Samen met haar nieuwe leidinggevende Jolanda Kuppens deelt ze haar verhaal. Vooral ook om anderen te inspireren.**

**Delcy Vidal Morales - Financieel medewerker Belastingdienst en Jolanda Kuppens - Leidinggevende bij de Belastingdienst**

# “Door haar ervaring bij de Rijksschoonmaakorganisatie, durfde ik het aan om haar een baan aan te bieden”

“In Chili was ik boekhouder” vertelt Delcy. “Ik heb bedrijfs-administratie gestudeerd en ervaring opgedaan bij verschillende bedrijven en ook bij de overheid. Toen ik in 2017 in Nederland kwam, sprak ik de taal niet. Daarom besloot ik te solliciteren bij de Rijksschoonmaakorganisatie als schoonmaakmedewerker. Ik kwam toen terecht bij een kantoor van de Belastingdienst in Breda. Daar heb ik met veel plezier een aantal jaar gewerkt.”

### Oefenen en proberen

“Ik vind het belangrijk om veel te leren. Ik vroeg mijn leidinggevende bij de Rijksschoonmaakorganisatie steeds of ik cursussen of opleidingen mocht doen. Uiteindelijk wees die mij op een werkervaringsplek bij de inkoopafdeling. Daar ging een wereld voor me open. Ik moest allerlei nieuwe termen en afkortingen leren. De systemen en de manier van werken waren heel anders dan ik in Chili gewend was. Maar na heel veel oefenen en proberen, en met hulp van mijn collega’s, lukte het om mijn draai te vinden.”

### Ontmoeting in de trein

Hoe Delcy uiteindelijk bij de Belastingdienst terecht is gekomen? Dat is een bijzonder verhaal. Ze vertelt: “In de trein op weg naar Den Haag kwam ik regelmatig een vrouw tegen. Ik vind het belangrijk om sociaal te zijn. We raakten aan de praat en ik vertelde

haar mijn verhaal. Op een dag vroeg ze me of ik bij haar afdeling wilde solliciteren.”

“Die vrouw was mijn collega”, vult Jolanda Kuppens, Delcy’s huidige leidinggevende bij de Belastingdienst, aan. “Wij hadden inderdaad een vacature open staan voor een nieuwe functie in ons team, die van financieel medewerker. Ik had alleen al 100 sollicitaties binnen en Delcy’s cv voldeed eigenlijk niet volledig. Toen er na de eerste ronde geen geschikte kandidaat bleek te zijn, besloot ik Delcy toch een kans te geven en nodigde haar uit voor een sollicitatiegesprek. Dat kwam ook door de enthousiaste verhalen van mijn collega. In die ronde waren er nog drie andere kandidaten, maar we kozen toch voor Delcy. Met haar verhaal en haar persoonlijkheid heeft ze ons overtuigd van haar geschiktheid voor deze functie.”

### RSO-ervaring doorslaggevend

Dat Delcy werkervaring heeft opgedaan bij de Rijksschoonmaakorganisatie, eerst op de inkoopafdeling en later bij de financiële administratie, was voor Jolanda doorslaggevend om haar aan te nemen. Jolanda legt uit: “Zonder die ervaring had ik het waarschijnlijk niet aangedurfd. Delcy had bij de Rijksschoonmaakorganisatie al geleerd hoe het is om te werken bij de Rijksoverheid, en kende ook de systemen al deels. Daarom had ik er vertrouwen in dat het goed zou komen.”

### Inspirerend verhaal

Hoe is het nu om bij de Belastingdienst te werken? “Ik vind het fantastisch”, zegt Delcy spontaan. “Ik houd me veel bezig met facturatie, en leer nog elke dag bij. Het meest blij ben ik met mijn collega’s, ik kan altijd bij ze terecht voor hulp.”

Jolanda reageert: “Delcy doet het enorm goed. Ze is heel leergierig en heeft hoge verwachtingen van zichzelf. Dat maakt haar verhaal ook inspirerend. Delcy heeft verschillende kansen gekregen, en heeft die ook echt met beide handen aangegrepen. Door hard te werken, te willen leren en door haar fijne persoonlijkheid is ze gekomen waar ze nu is. Ik hoop dan ook dat dit verhaal anderen inspireert om ook kansen te grijpen. Of juist andersom, om mensen een kans te geven die op papier misschien niet voor 100% voldoen. Het kan goed uitpakken!”

### Gestructureerd

Mist Delcy de Rijkschoonmaakorganisatie nog wel eens? “Ik heb met veel plezier schoongemaakt”, vertelt Delcy, “en ook de werkervaringsplek vond ik fantastisch. Ik heb nog contact met een aantal oud-collega’s. Toch denk ik dat de Belastingdienst nog beter bij mij past. Vergeleken met Chili is de Nederlandse overheid sowieso heel professioneel en gestructureerd, maar bij de Belastingdienst is het nog extra gestructureerd. Daar houd ik van. Ja, ik wil hier werken tot mijn pensioen!”



## Feiten en cijfers

### Ons werk



We werkten in totaal voor  
**26 opdrachtgevers**

We lieten dit jaar 503 VSR-KMS-metingen uitvoeren. De beoordeling was bij positief bij **98,6%** van de metingen



We maakten in totaal schoon op  
**652 locaties**



We kregen gemiddeld een **7,7** in ons 'Bent U Blij'-klanttevredenheidsonderzoek

We groeiden met **19.244 m<sup>2</sup>** aan schoonmaakoppervlak naar een totaal van **2.399.412 m<sup>2</sup>**



### Onze mensen

Bij de Rijkschoonmaakorganisatie werken **1.633 collega's**, bij elkaar goed voor 1.249,5 fte



De gemiddelde leeftijd is **50,6 jaar**



Er zijn **156,3 banen** bij ons via de banenafpraak



Aan de uitvoering van de schoonmaak wordt leiding gegeven door **14** dienstverleningsmanagers en **35** ambulante objectleiders



Het gemiddeld aantal dienstjaren is **3,3 jaar**



## Colofon

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

[www.rijkschoonmaak.nl](http://www.rijkschoonmaak.nl)

juli 2024

### **Tekst en eindredactie**

Leene Communicatie (interviews)  
Team Communicatie Rijksschoonmaakorganisatie  
(Denise van Marwijk, Menno Schraven)

### **Vormgeving**

VormVijf

### **Fotografie**

Hélène Wiesenhaan

### **Over de Rijksschoonmaakorganisatie**

De Rijksschoonmaakorganisatie is een uitvoeringsorganisatie die valt onder het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Waar we in 2016 startten met 40 collega's, zijn we inmiddels uitgegroeid tot een overheidsorganisatie met meer dan 1.700 collega's. Deze rijksambtenaren zorgen dagelijks in zo'n 600 rijkspanden verspreid over heel Nederland voor een schone, gezonde en prettige werkomgeving.