

Microvezel en Geur gaat wel degelijk samen?

Gom denkt vooruit met pilot geurbeleving in de schoonmaak

In de tijd dat schoonmaakbedrijven nog niet met microvezelmethodiek en veelal in de avonduren werkten, zorgden de schoonmaakmiddelen vaak voor een geurtje. Maar er is veel veranderd: Met de microvezeldoek verviel het gebruik van vele fris-ruikende schoonmaakmiddelen, en tegelijkertijd maken we steeds vaker overdag schoon: bijvoorbeeld vanuit milieuoogpunt of vanuit Het Nieuwe Werken.

Een spagaat dreigt: de technische schoonmaak kwaliteit (is het schoon?) wordt positief beïnvloed met de microvezelmethodiek, terwijl de belevingskwaliteit ("ervaar ik het als schoon?") door het vervallen van geur deels negatief wordt beïnvloed: Natuurlijk: goed schoonmaken is een vereiste, maar we weten ook dat geur bijdraagt aan de mate waarin een ruimte als schoon en prettig wordt ervaren!

Niet alleen vanuit de gezondheidszorg krijgt Gom steeds meer signalen dat er behoefte is aan toepassing van geur in combinatie met microvezelmethodiek: ook bij de servicehost-benadering (door de dagschoonmaak) blijkt een behoefte. Maar hoe kan dit het beste?

In samenwerking met de geurexperts van Annindriya Amsterdam is deze uitdaging breed opgepakt. De doelstelling hierbij is *'Verbeteren van de schoonmaakbeleving bij opdrachtgevers door middel van geur tijdens en/of net na de microvezelreiniging'*. Hieronder leest u meer over de aanpak en de ervaringen tijdens de onderzoeksfases: de geurdragers, de shortlisting, de interne pilot en de externe pilot.

Geurdragers

Op welke wijze kan geur het best verspreid worden? Deze vraag is niet eenvoudig te beantwoorden. Om het praktische en werkbaar te houden, moet de ideale geurdrager aan diverse randvoorwaarde voldoen:

- eenvoudig inzetbaar;
- onopvallend;
- geen apparatuur op basis van elektriciteit of batterijen;
- minimale milieubelasting;
- breed toepasbaar.

In eerste instantie leek de microvezeldoek erg geschikt als drager. Toevoeging in de sprayflacon had teveel nadelen. Een wasmiddel dat ge-encapsuleerd parfum bevat, lijkt een oplossing: het vraagt geen extra handelingen en de geur komt pas vrij bij gebruik van de doek. In Nederland kennen we wel wasmiddelen die deze parfum kennen, maar hieraan is wasverzachter toegevoegd: Dit gaat niet bij microvezeldoeken. Ook middelen die bijvoorbeeld uit het Verenigd Koninkrijk werden gehaald, bleken niet te voldoen aan de gestelde eisen. Daarom is gekeken naar alternatieve mogelijkheden. Uiteindelijk bleek een membraanverdampert het eenvoudigste toepasbaar voor de onderzoeksdoelstelling. Hier is uiteindelijk voor gekozen: toepasbaar op mop/wisser, materiaalwagen en stofzuiger.

Shortlisting

De allereerste vraag is dan natuurlijk: welke geur is het beste? Schoonmaak draagt bij aan een prettige omgeving en daarom zijn naast "schoon" ook de aspecten "aangename geur", "professioneel", "past bij Gom" en "intensiteit" meegenomen in de zoektocht.

Maar ook andere aspecten zijn hierin betrokken: zo mag de geur geen bestanddelen bevatten, die allergie kunnen prikkelen: voor gebouwgebruikers én schoonmakers erg belangrijk!

Er is gestart met een selectie door een klein specialisten panel van Annindriya en Gom. Bij deze selectie waren deskundigen aanwezig uit diverse disciplines binnen de schoonmaak. Er zijn in deze sessie vier geuren geselecteerd voor de interne pilot; een eigenzinnige professionele geur, een frisse citrus geur, een fruitiger variant en een aquatische geur.

Interne pilot

De interne pilot vond plaats op het hoofdkantoor van Facilicom. Op vier verschillende plaatsen konden de vele gebouwgebruikers hun mening geven over de geuren op de genoemde onderzoekskenmerken. Enkele conclusies:

- De geur mag niet te kunstmatig overkomen, mensen ervaren dit zeker niet als prettig.
- Een sterke citrusgeur wordt vaak geassocieerd met goedkoop en niet aangenaam.
- De citrusgeur scoort wel het hoogste op "schoon", licht hoger dan de aquatische geur.

De aquatische geur was favoriet bij de kantoorgebruikers. Hiermee is de externe pilot ingezet.

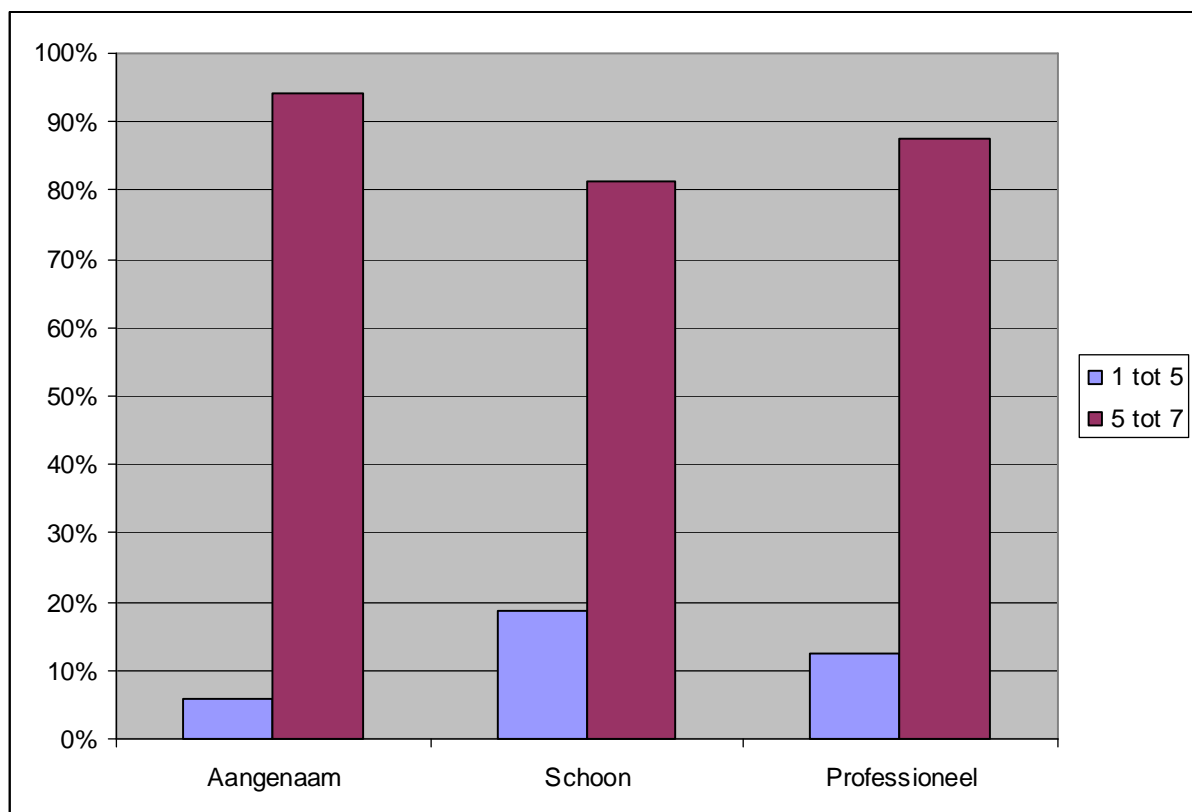
Externe pilot: gebouwgebruikers én medewerkers!

De externe pilot werd gehouden op zeven locaties:

- Allen zijn omgevingen met dagschoonmaak.
- De pilotpanden reflecteren in de sectoren ziekenhuizen, kantoren en ouderenzorg.
- Enquetering van meer dan 100 gebouwgebruikers en tientallen schoonmakers.

Vooraf is bij gebouwgebruikers niet aangekondigd dat met geur gewerkt ging worden om de resultaten zo objectief mogelijk te kunnen vaststellen. Ook in de vraagstelling is eerst gevraagd of mensen iets was opgevallen aan de schoonmaak, waarna pas in een later stadium op onder andere geur door werd gevraagd:

- 12% van de ondervraagden noemde actief de geur als positieve verandering. In het deelnemende ziekenhuis bedroeg dit percentage circa 32%.
- Circa 30% van de ondervraagden herkende een (positief) geur-effect: in het ziekenhuis was dit zelfs circa 64%.
- Een 6 of 7 (op een zevenpuntsschaal) scoorde de geur op "aangenaam (79%), schoon (71%), professioneel (79%)".



Bij onze schoonmakers is ook gevraagd naar de ervaringen: zij werken er tenslotte intensief mee. Ook is hen gevraagd naar tips. De ervaringen:

- 91% van de medewerkers vond het werken met de geur voordelen hebben: zij vonden het zelf prettig ruiken en kregen regelmatig opmerkingen van klanten dat het zo lekker rook.
- Circa 90% werkt na de ervaring liever met dan zonder geurdrager. 10% maakt het niet uit.
- Bij onze medewerkers scoorde de geur op de aspecten Schoon, aangenaam en professioneel in 60% een 5 of hoger op de zeven puntsschaal.

Onze medewerkers kwamen ook met veel tips over verbeteringen, bijvoorbeeld op het vlak van bevestigingsmethoden.

Conclusies en vervolgstappen

Er is door vraagstelling en data-analyse veel informatie verzameld, die momenteel nader bestudeerd wordt. Enkele conclusies die wij graag met u willen delen zijn:

- Duidelijk blijkt dat mensen, in zorgomgevingen maar ook in kantooromgevingen, geur als positieve bijdrage aan een prettige omgeving ervaren. Bij een toename van de dagschoonmaak lijkt hierin ook voor de schoonmaker een positieve bijdrage weggelegd: ook met de microvezelmethodiek.
- De wis- en mopstelen werken door hun toepassing erg goed voor toepassing van membranen: zij worden veel bewogen. Uiteraard vervalt deze toepassing in gebouwen met veel tapijtvloeren. Andere elementen als de materiaalwagens werken minder effectief, omdat ze niet altijd elke ruimte mee worden ingenomen.
- Aspecten als intensiteit en afstemming op specifieke gebruiksomstandigheden vragen nog aandacht.

De grote hoeveelheid informatie gebruiken wij om de voordelen van de geteste geurtoepassingen te behouden en tegelijkertijd de nadelen van de pilot te ondervangen. Op korte termijn verwacht Gom een volgende grote stap te kunnen maken en daarmee een nieuwe dimensie aan schoon te kunnen toevoegen: ook bij microvezeltechniek.

Er is al vanuit diverse hoeken interesse getoond voor de inzet van deze geuroplossingen, waardoor wij positief zijn verrast. Zoals zij van ons gewend zijn wordt de toepassing pas breed uitgerold als zij de pilotfase is ontgroeid. Wij verwachten dat dit begin 2012 het geval zal zijn.