

Medewerkersonderzoek onder leden van Schoonmakend Nederland

Wat houdt werknemers in de schoonmaak bezig en vinden zij belangrijk in hun werk? Zijn er verschillen op basis van het schoonmaakbedrijf waar of het aantal uur dat iemand werkt?



**SCHOON
MAKEND
NEDER
LAND**



Postbus 380
6200 AJ Maastricht

tel. 043-326 29 92
info@flycatcher.nl
www.flycatcher.eu

volg ons op X:
@FlycatcherLive

© Flycatcher Internet Research, 2024

Dit document is auteursrechtelijk beschermd en enkel voor eigen gebruik. Publicatie van en inzage aan derden, geheel of gedeeltelijk, is zonder schriftelijke toestemming van Flycatcher beslist niet toegestaan. Flycatcher kan niet verantwoordelijk gehouden worden voor vrije interpretaties van de resultaten in dit document.

Inhoud

Hoofdstuk	Titel	Pagina
	Managementsamenvatting	1
1	Resultaten	5
2	Nadere analyses	27
2.1	Schoonmaakbedrijf	28
2.2	Diploma basisvakopleiding schoonmaken	37
2.3	Beoordeling werkgever	38
2.4	Aantal werkuren per week	39
2.5	Werktijden	41
2.6	Lidmaatschap vakbond	42
2.7	Leeftijd	43
2.8	Functie	45
2.9	Sector	46
3	Verantwoording	47
3.1	Onderzoeksmethode	47
3.2	Onderzoeksgroep	47
3.3	Over Flycatcher	47
3.4	De vragenlijst	47
3.5	Veldwerkperiode en respons	47
3.6	Resultaten	48
3.7	Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid	48
3.8	Representativiteit en generaliseerbaarheid	48
3.9	Statistische toetsing	48

Management samenvatting



Schoonmakend Nederland behartigt de belangen voor werkgeversleden in de schoonmaak- en glazenwassersbranche. Met het oog op de aankomende cao-onderhandelingen wil Schoonmakend Nederland graag weten wat er speelt onder medewerkers van haar werkgeversleden. Daarom heeft Flycatcher in opdracht van Schoonmakend Nederland een onderzoek uitgevoerd onder deze medewerkers.

In totaal hebben 2047 werknemers in de schoonmaak deelgenomen aan het onderzoek.



Werken in de schoonmaak wordt gemiddeld beoordeeld met een:

7,5



Belangrijkste / meest opvallende resultaten:

- › Werknemers werken met name in de schoonmaak omdat het fijn / leuk werk is, daarnaast vinden werknemers leuke collega's belangrijk in hun werk;
- › Tevredenheid over en plezier in het werk hangen samen met tevredenheid over werkgever;
- › Goed zijn voor personeel is de belangrijkste reden voor tevredenheid over de werkgever;
- › Gebrek aan waardering of een slecht functionerend leidinggevend kader zijn redenen voor ontevredenheid over de werkgever;
- › Vooral de hoge werkdruk (weinig tijd en weinig personeel) zien werknemers graag anders;
- › Bijna vier vijfde van de respondenten wil blijven werken in de schoonmaak.

Werken in de schoonmaak

Respondenten beoordelen de tevredenheid over het werk met een gemiddeld rapportcijfer van 7,5. Bijna een vijfde is promotor van het werk in de schoonmaak / zou het aanraden aan anderen (17%). Drie kwart van de respondenten heeft plezier in het werk en is trots op het werk dat hij/zij doet. Verder voelt twee derde zich fit genoeg voor het werk.

De meest genoemde redenen waarom respondenten in de schoonmaak werken, zijn dat het fijn / leuk werk is (32%), het goed te combineren is / flexibele werkuren betreft (15%) en het geld dat verdiend kan worden / medewerkers het werk nodig hebben (10%). Daarbij vinden respondenten leuke collega's (61%), het salaris (58%) en een werkplek dichtbij huis (57%) het meest belangrijk in hun werk.

Werkgever

Het gemiddelde rapportcijfer dat respondenten geven aan hun werkgever is een 7,4. Dat is in lijn met het rapportcijfer voor het werk in het algemeen. Uit de analyses blijkt dat hoe tevredener respondenten zijn over hun werkgever, hoe hoger het rapportcijfer voor

het werk en hoe meer plezier in het werk. Daarnaast geven respondenten die geen lid zijn van een vakbond een hoger rapportcijfer voor de werkgever (7,5) dan respondenten die wel lid zijn (7,0).

Drie kwart van de respondenten geeft de werkgever een gemiddeld rapportcijfer van 7,0 of hoger (74%). Respondenten zijn vooral tevreden over de werkgever, omdat deze goed is voor het personeel (39%). Daarbij gaat het onder andere om het tonen van respect, waardering, meedenken en behulpzaamheid. Verder zijn de werkgever / werkplek in het algemeen (18%), goede arbeidsomstandigheden (11%) en goede communicatie belangrijk voor tevredenheid over de werkgever. De groep respondenten die de werkgever met een 6 of lager waarden (26%) geven gebrek aan waardering / het slecht functioneren van de leidinggevende (38%) als belangrijkste reden voor ontevredenheid. Ook slechte communicatie (26%) en onvoldoende arbeidsvoorwaarden (24%) worden door een kwart genoemd als redenen voor ontevredenheid.

Leidinggevende

Bijna drie kwart van de respondenten heeft werk-overleg met zijn/haar leidinggevende, waarbij het overleg bij 54% minimaal één keer per kwartaal plaatsvindt. Bijna negen tiende durft een gesprek te beginnen met zijn/haar leidinggevende en 81% voelt zich vrij om het te bespreken als hij/zij het werk niet goed kan doen. Ongeveer drie kwart kan terecht bij de leidinggevende voor hulp en advies en eenzelfde deel vindt dat de leidinggevende duidelijk aangeeft wat er van hem/haar verwacht wordt.

Ziekmelding

Bijna drie kwart van de respondenten heeft zich wel eens ziek gemeld (72%). Ongeveer drie vijfde geeft aan zich gemakkelijk ziek te kunnen melden en is tevreden over de aandacht die hij/zij van de leidinggevende krijgt bij ziek zijn. De 15% die niet tevreden is over de aandacht die hij/zij krijgt bij ziekte geeft hiervoor als belangrijkste redenen dat er geen tijd is om uit te zieken / men druk voelt om weer te gaan werken (51%) en er geen tot weinig contact of interesse is in hoe het echt gaat (37%). Respondenten die niet bij een top 10 bedrijf werken, melden zich vaker ziek en geven aan dat dit gemakkelijker kan dan zij die bij een top 10 bedrijf werken.

Ontwikkeling

Bijna drie kwart van de respondenten heeft het diploma voor de basisvakopleiding schoonmaken. Bijna een tiende volgt op dit moment een (andere) schoonmaakopleiding (8%) en 41% zou dat graag willen. De helft van de respondenten wil geen (andere) schoonmaakopleiding volgen, met name vanwege de leeftijd en omdat men tevreden is / er geen meerwaarde in ziet of er geen behoefte aan heeft (beide 24%).

Respondenten die bij één van de top 10 schoonmaakbedrijven werken, hebben vaker het diploma voor de basisvakopleiding schoonmaken dan respondenten die bij andere bedrijven werken. Ook volgt deze groep vaker een (andere) schoonmaakopleiding.

Randvoorwaarden en gedrag op de werkvloer

Drie kwart van de respondenten ervaart een goede verdeling tussen werk en privé. Daarnaast geeft ruim twee derde aan voldoende materialen/middelen te hebben om het werk goed te doen (68%) en vindt ruim de helft dat hij/zij voldoende tijd krijgt om het werk te doen (54%).

Bij de top 10 bedrijven vindt men minder vaak dat zij voldoende tijd krijgen om het werk goed te doen dan bij andere bedrijven (50% t.o.v. 60% is het hiermee eens). Bijna negen tiende van de respondenten voelt zich veilig als zij aan het werk zijn en 78% durft anderen aan te spreken op ongewenst gedrag.

Toekomst

Het merendeel van de respondenten geeft aan in de toekomst zeker of misschien te willen blijven werken in de schoonmaak (78%). Respondenten die een diploma hebben voor de basisvakopleiding schoonmaken willen vaker blijven werken in de schoonmaak dan zij die dit diploma niet hebben. Drie vijfde geeft aan hetzelfde aantal uren te willen blijven werken, een kwart zou meer uren willen werken en 16% juist minder uren.

De belangrijkste reden waarom respondenten niet meer uren willen werken, is dat zij de rest van hun tijd privé willen doorbrengen (62%). Respondenten die ouder zijn en die meer uren per week werken, zouden in de toekomst eerder minder uren willen werken, terwijl zij die jonger zijn en minder uren per week werken in de toekomst juist meer uren willen werken.

Een vijfde denkt het werk niet vol te kunnen houden tot aan het pensioen (21%) en bijna een derde denkt het misschien vol te houden (30%). Van de respondenten die het niet vol denken te houden, geeft 77% aan dat het werk fysiek (te) zwaar is of dat zij al gezondheidsklachten hebben.



Waarom werk je in de schoonmaak?

“Omdat het flexibel is, dichtbij huis en past bij mijn gezinsleven. Daarnaast ben ik er goed in, geeft de baan me voldoening en geniet ik van de mensen met wie / waarvoor ik werk.”

(citaat van een werknemer in de schoonmaak)

Tips en suggesties

Drie zaken die volgens respondenten het vaakst goed gaan en zo moeten blijven zijn:

- 1) samenwerking met collega's / sfeer;
- 2) de algemene tevredenheid / het plezier;
- 3) contact met klanten of bedrijven / het hebben van fijne locaties.

Drie zaken die respondenten het liefst anders zien of waar ze het meest tegenaan lopen, zijn:

- 1) de hoge werkdruk (weinig tijd en weinig personeel);
- 2) meer salaris, uren en/of beloning;
- 3) meer aandacht, waardering, respect en/of begrip.

Achtergrondgegevens respondenten

Drie kwart van de respondenten werkt als schoonmaker, bijna een tiende als object- of rayonleider (9%) en 6% als voorwerker. De overige functies zijn minder vertegenwoordigd. Het merendeel van de respondenten werkt in kantoren (46%) en ongeveer een vijfde in scholen (24%) of de zorg (19%).

Bijna twee derde van de respondenten werkt bij een van de top 10 schoonmaakbedrijven (62%) en 81% is geen lid van een vakbond. Respondenten die niet bij een top 10 bedrijf werken, zijn minder vaak lid van een vakbond. Ongeveer een kwart werkt minder dan 5 jaar in de schoonmaak, bijna de helft tussen de 5 en 19 jaar en nog eens een kwart 20 jaar of langer. Het merendeel heeft een vast contract (83%). Verder maakt ruim de helft 20 tot 38 uur per week schoon (55%), een derde minder dan 20 uur en een tiende 39 uur of meer.

De meeste respondenten hebben een leeftijd tussen de 40 en 59 jaar (59%) en twee derde heeft een Nederlandse achtergrond (67%).

Hoofdstuk 1

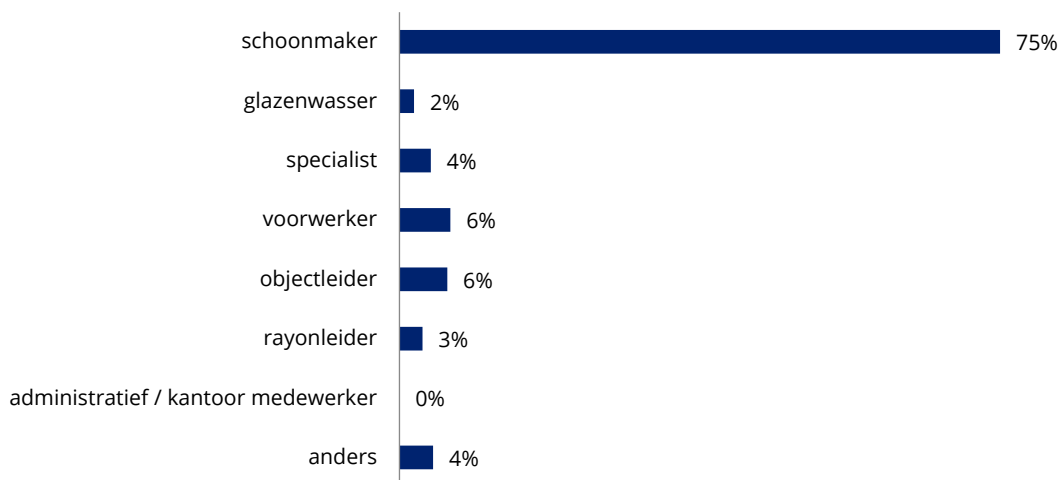
Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten weergegeven door middel van tabellen en grafieken.

N.B. In geval van afronding kan het voorkomen dat de som van de aantallen afwijkt van het totaal.

Welk werk doe je? Ik ben:

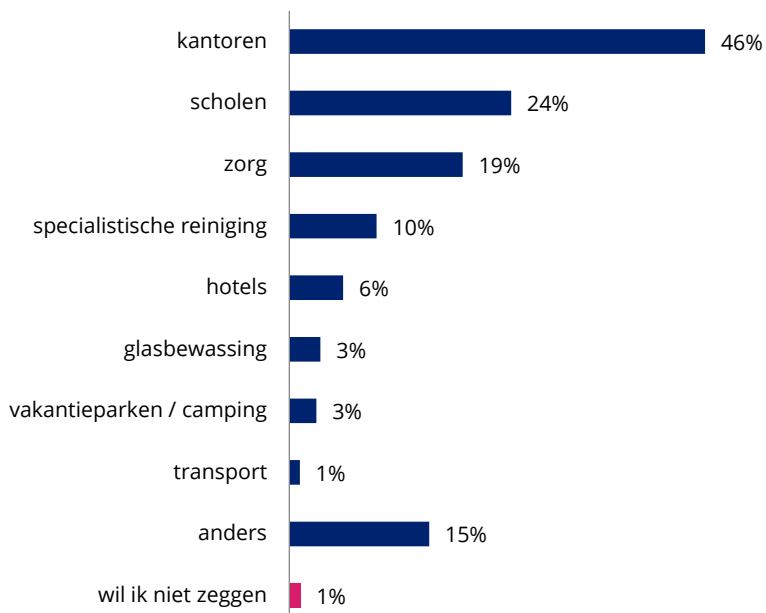
	absoluut	relatief
schoonmaker	1533	75%
glazenwasser	37	2%
specialist (industrie, food, gevelreiniging, calamiteiten/reconditionering)	80	4%
voorwerker	130	6%
objectleider	122	6%
rayonleider	59	3%
administratief / kantoor medewerker	0	0%
anders	86	4%
totaal	2047	100%
niet van toepassing, ik ben niet meer werkzaam in de schoonmaak	0	



Waar werk je?

Je kan meer dan één antwoord kiezen.

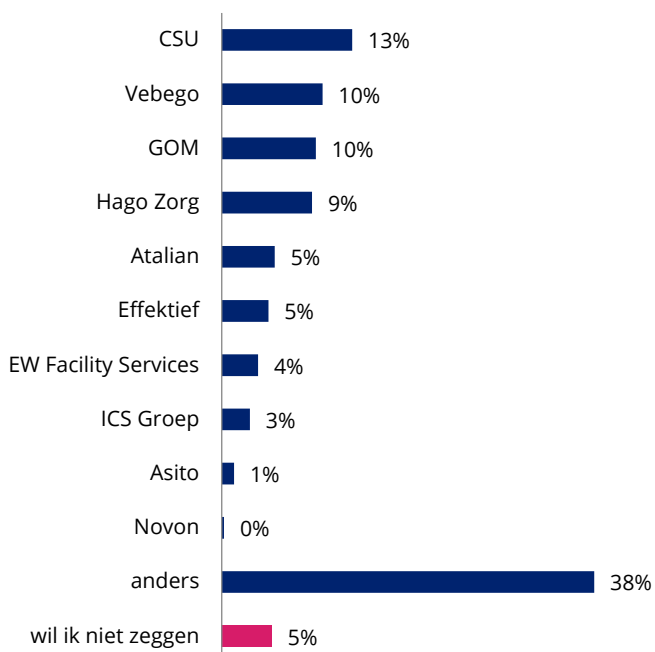
	absoluut (n=2047)	relatief (n=2047)
kantoren	933	46%
scholen	498	24%
zorg	389	19%
specialistische reiniging (o.a. food, gevelonderhoud, reconditionering, industrie)	196	10%
hotels	121	6%
glasbewassing	70	3%
vakantieparken / camping	61	3%
transport (schoonmaken van vliegtuigen, bussen, treinen, vrachtwagens, taxi's, etc.)	24	1%
anders	314	15%
wil ik niet zeggen	25	1%



Bij welk schoonmaakbedrijf ben je in dienst?

Je kan meer dan één antwoord kiezen.

	absoluut (n=2047)	relatief (n=2047)
CSU	273	13%
Vebege	211	10%
GOM	197	10%
Hago Zorg	189	9%
Atalian	111	5%
Effektief	98	5%
EW Facility Services	76	4%
ICS Groep	59	3%
Asito	26	1%
Novon	5	0%
anders	779	38%
wil ik niet zeggen	105	5%



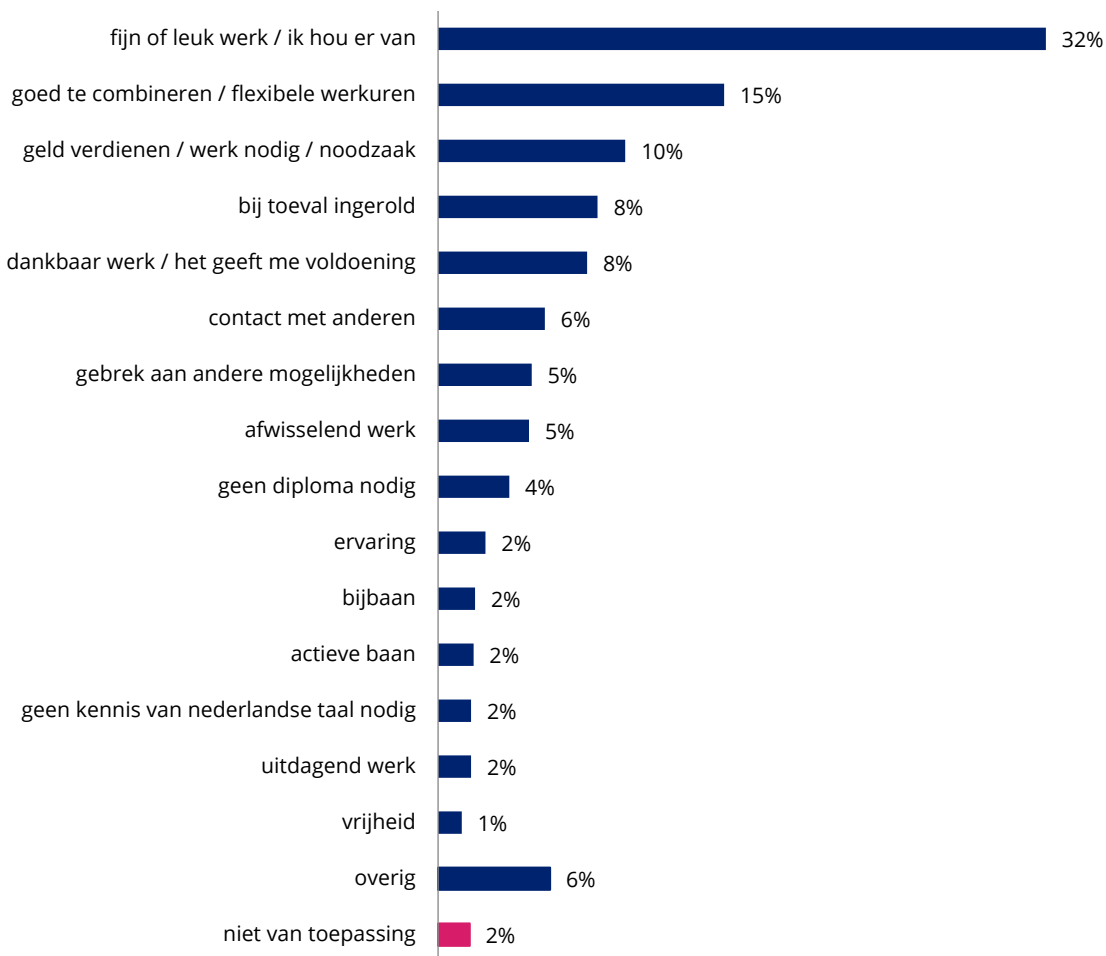
Werken in de schoonmaak

Hoe tevreden ben jij over jouw werk? Geef een cijfer.

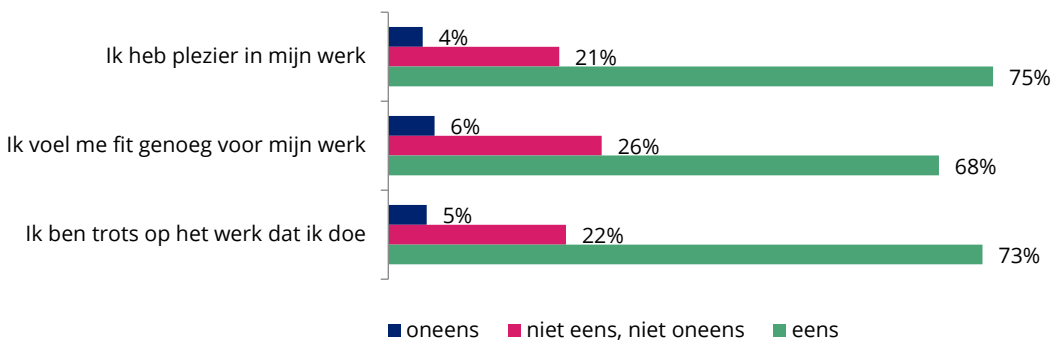
	absoluut	relatief
1	18	1%
2	12	1%
3	25	1%
4	34	2%
5	121	6%
6	193	9%
7	503	25%
8	638	31%
9	252	12%
10	251	12%
totaal	2047	100%
gemiddelde	7,5	

Waarom werk je in de schoonmaak?

	absoluut (n=1442)	relatief (n=1442)
fijn of leuk werk / ik hou er van	461	32%
goed te combineren / flexibele werkuren	217	15%
geld verdienen / werk nodig / noodzaak	142	10%
bij toeval ingerold	121	8%
dankbaar werk / het geeft me voldoening	113	8%
contact met anderen	81	6%
gebrek aan andere mogelijkheden	71	5%
afwisselend werk	69	5%
geen diploma nodig	54	4%
ervaring	36	2%
bijbaan	28	2%
actieve baan	27	2%
geen kennis van nederlandse taal nodig	25	2%
uitdagend werk	25	2%
vrijheid	18	1%
overig	85	6%
niet van toepassing	24	2%



Ben je het eens of oneens met de volgende vragen?*



Werken bij jouw werkgever

Jouw werkgever is het schoonmaakbedrijf waar je voor werkt. Als je meer dan één werkgever hebt, vul de vragen dan in voor de werkgever waar je de meeste uren werkt.

Welk cijfer geef jij jouw werkgever?

	absoluut	relatief
1	38	2%
2	20	1%
3	32	2%
4	65	3%
5	132	6%
6	239	12%
7	422	21%
8	541	26%
9	265	13%
10	293	14%
totaal	2047	100%
gemiddelde	7,4	

(deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die een rapportcijfer van 5 t/m 10 hebben gegeven bij de vorige vraag)

Waarom ben je tevreden over jouw werkgever?

	absoluut (n=1168)	relatief (n=1168)
goed voor personeel (o.a. respect, waardering, meedenkend, behulpzaam)	459	39%
algemeen tevreden over werkgever / werkplek	212	18%
alles goed geregeld / goede arbeidsomstandigheden	129	11%
goede communicatie	119	10%
salaris (op tijd / goed)	109	9%
aardige mensen / leuke collega's / fijne sfeer	102	9%
vrijheid / flexibiliteit	64	5%
veel mogelijkheden om te ontwikkelen / doorgroeien	46	4%
overig	68	6%
niet van toepassing	39	3%



(deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die een rapportcijfer van 1 t/m 6 hebben gegeven bij de vorige vraag)

Waarom ben je niet tevreden over jouw werkgever?

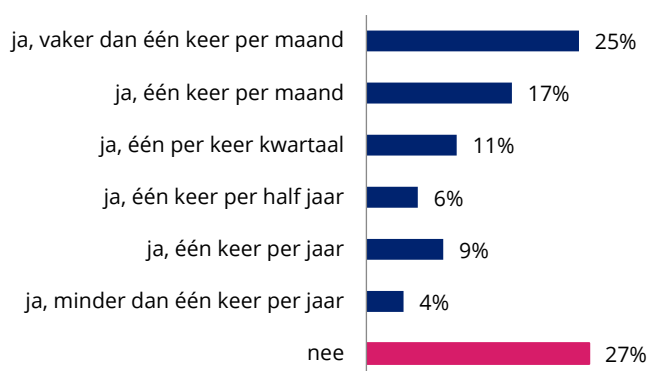
	absoluut (n=375)	relatief (n=375)
gebrek aan waardering / respect / aandacht (in werk zelf en bij ziek zijn) en slecht functioneren leidinggevende / beleid	141	38%
slechte communicatie / luisteren en onduidelijke planning / veel wisselingen leidinggevende	96	26%
onvoldoende arbeidsvoorwaarden (salaris onderbetaald / klopt niet, materialen, reiskosten, verlofdagen)	90	24%
te weinig tijd / hoge werkdruk / personeelstekort	70	19%
algemeen niet goed	13	3%
overig	17	5%
niet van toepassing	9	2%



Werkoverleg

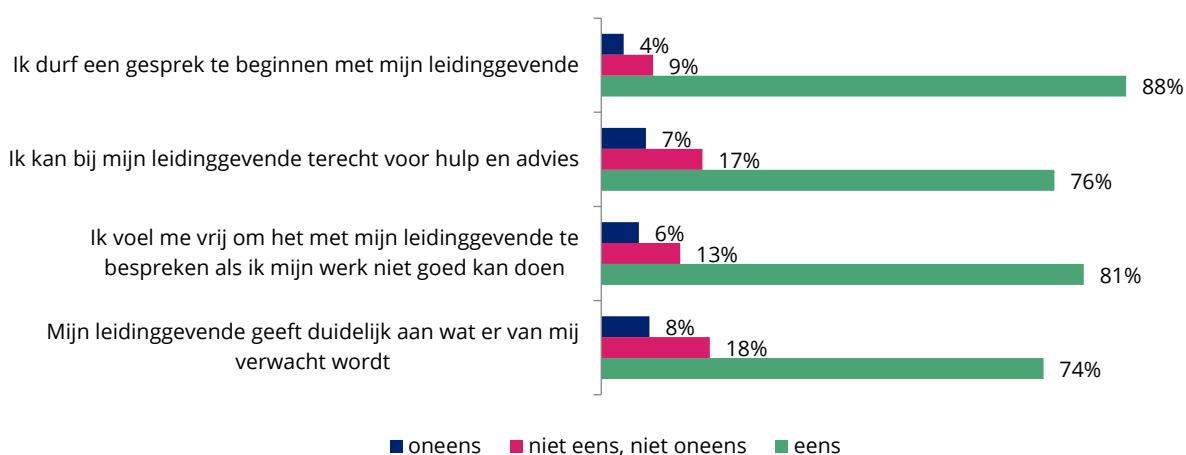
Heb je werkoverleg met jouw leidinggevende?

	absoluut	relatief
ja, vaker dan één keer per maand	520	25%
ja, één keer per maand	356	17%
ja, één per keer kwartaal	221	11%
ja, één keer per half jaar	126	6%
ja, één keer per jaar	188	9%
ja, minder dan één keer per jaar	91	4%
nee	545	27%
totaal	2047	100%



Leidinggevende

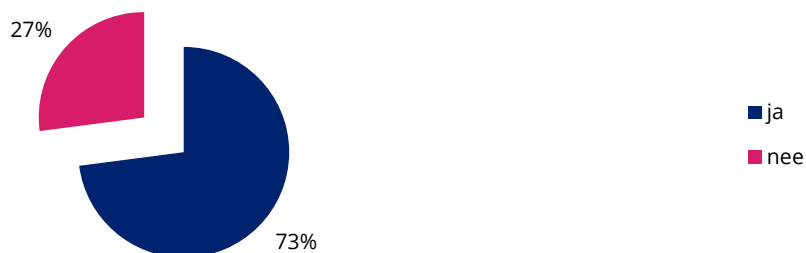
Ben je het eens of oneens met de volgende vragen?*



Ontwikkeling

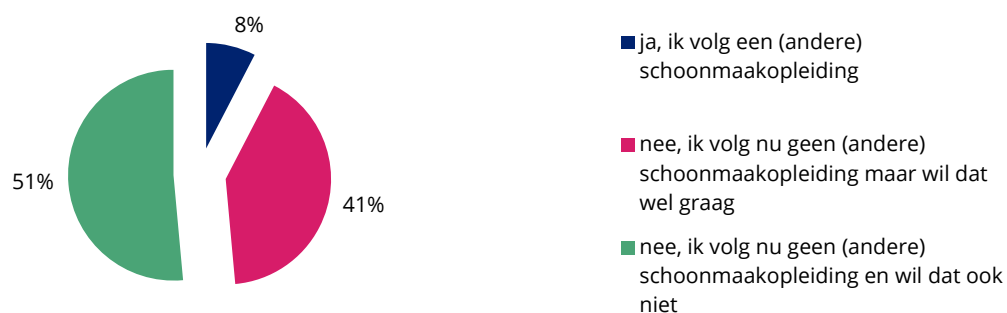
Heb je het diploma voor de basisvakopleiding schoonmaken?

	absoluut	relatief
ja	1493	73%
nee	554	27%
totaal	2047	100%



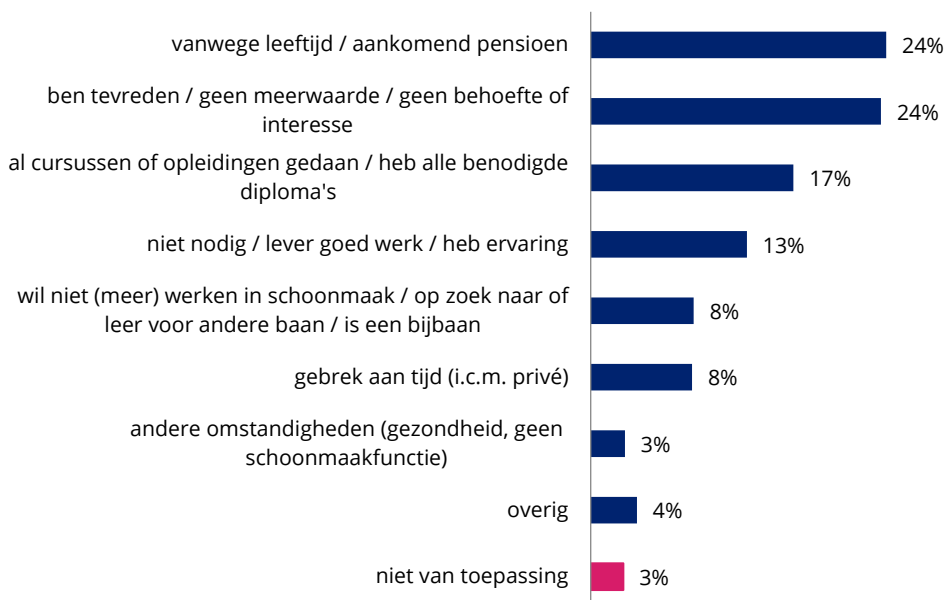
Volg je (andere) schoonmaakopleidingen?

	absoluut	relatief
ja, ik volg een (andere) schoonmaakopleiding (door naar volgend thema)	156	8%
nee, ik volg nu geen (andere) schoonmaakopleiding maar wil dat wel graag (door naar volgend thema)	838	41%
nee, ik volg nu geen (andere) schoonmaakopleiding en wil dat ook niet	1053	51%
totaal	2047	100%



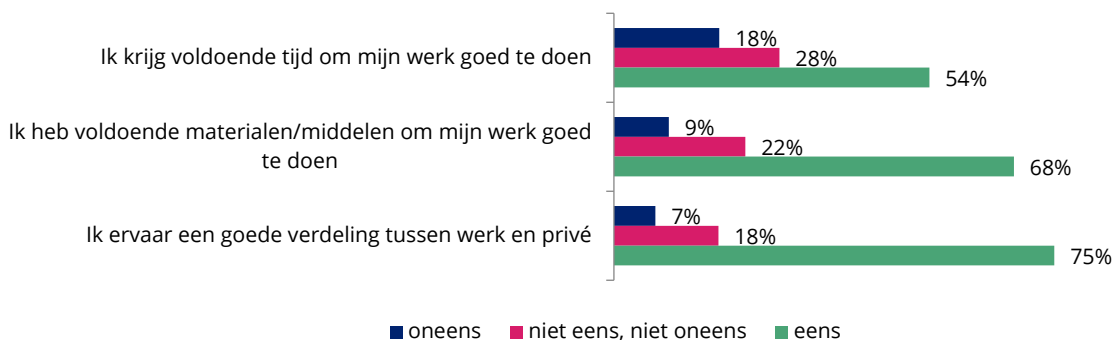
Waarom wil je geen (andere) opleiding volgen?

	absoluut (n=710)	relatief (n=710)
vanwege leeftijd / aankomend pensioen	172	24%
ben tevreden / geen meerwaarde / geen behoefte of interesse	169	24%
al cursussen of opleidingen gedaan / heb alle benodigde diploma's	118	17%
niet nodig / lever goed werk / heb ervaring	91	13%
wil niet (meer) werken in schoonmaak / op zoek naar of leer voor andere baan / is een bijbaan	60	8%
gebrek aan tijd (i.c.m. privé)	59	8%
andere omstandigheden (gezondheid, geen schoonmaakfunctie)	20	3%
overig	27	4%
niet van toepassing	19	3%



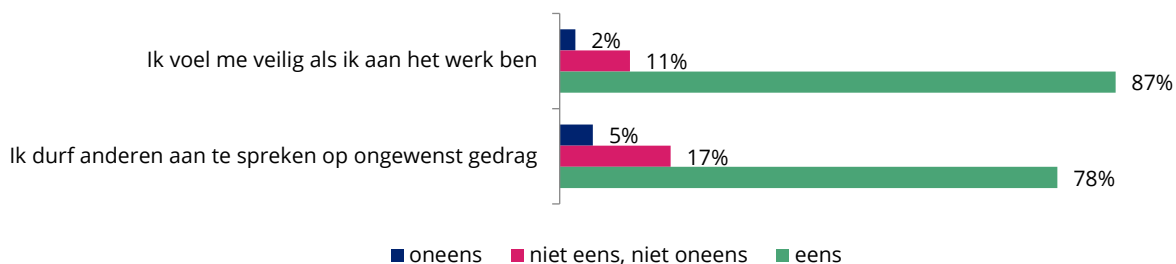
Randvoorwaarden

Ben je het eens of oneens met de volgende vragen?*



(On)gewenst gedrag op de werkvloer

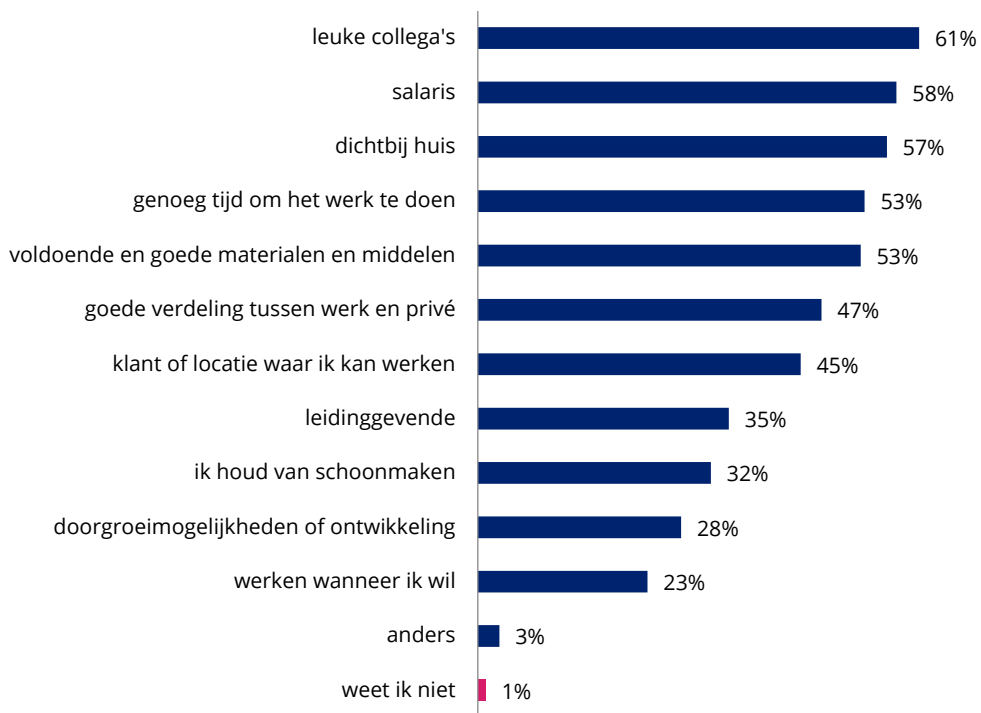
Ben je het eens of oneens met de volgende vragen?*



Wat vind jij belangrijk in jouw werk?

Je kan meer dan één antwoord kiezen.

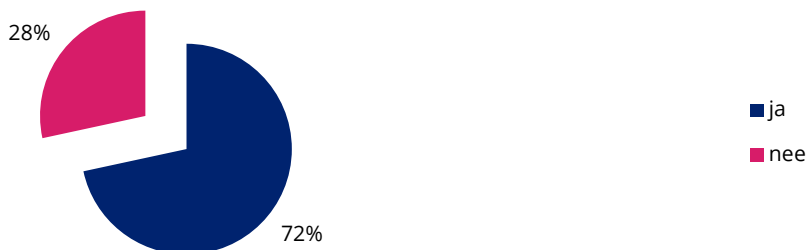
	absoluut (n=2047)	relatief (n=2047)
leuke collega's	1248	61%
salaris	1184	58%
dichtbij huis	1157	57%
genoeg tijd om het werk te doen	1094	53%
voldoende en goede materialen en middelen	1083	53%
goede verdeling tussen werk en privé	972	47%
klant of locatie waar ik kan werken	913	45%
leidinggevende	710	35%
ik houd van schoonmaken	659	32%
doorgroeimogelijkheden of ontwikkeling	575	28%
werken wanneer ik wil	480	23%
anders	61	3%
weet ik niet	22	1%



Ziekmelding

Heb jij je wel eens ziek gemeld?

	absoluut	relatief
ja	1466	72%
nee (door naar volgend thema)	581	28%
totaal	2047	100%



Ben je het eens of oneens met de volgende vragen?*



(deze vraag is gesteld aan respondenten die het oneens zijn met de tweede stelling van de vorige vraag)

Waarom ben je niet tevreden over de aandacht die je krijgt als je ziek bent? Wil je dit hieronder uitleggen?

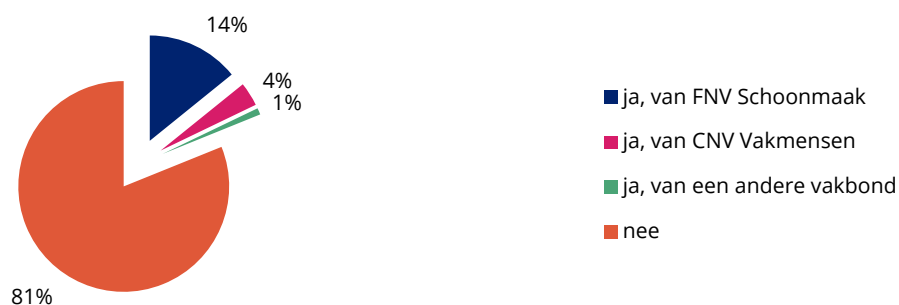
	absoluut (n=172)	relatief (n=172)
geen tijd om uit te zieken / druk om weer aan het werk te gaan (door elke dag te bellen)	87	51%
geen tot weinig contact of aandacht (bij langdurig verzuim) / geen interesse in hoe het gaat	63	37%
veel uitleg nodig / stellen privé vragen / geloven niet dat ik niet kan werken	18	10%
overig	18	10%
niet van toepassing	4	2%



Vakbond

Ben je lid van een vakbond?

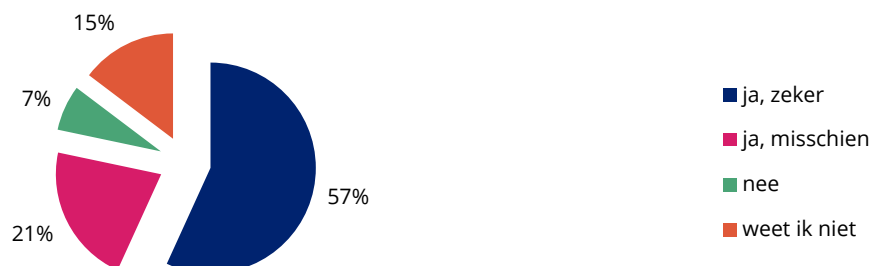
	absoluut	relatief
ja, van FNV Schoonmaak	266	14%
ja, van CNV Vakmensen	69	4%
ja, van een andere vakbond	19	1%
nee	1521	81%
totaal	1875	100%
wil ik niet zeggen	172	



Toekomst

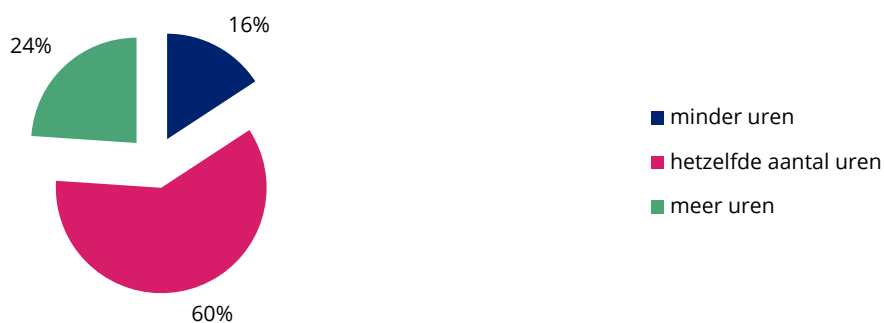
Wil je blijven werken in de schoonmaak?

	absoluut	relatief
ja, zeker	1163	57%
ja, misschien	440	21%
nee	143	7%
weet ik niet	301	15%
totaal	2047	100%



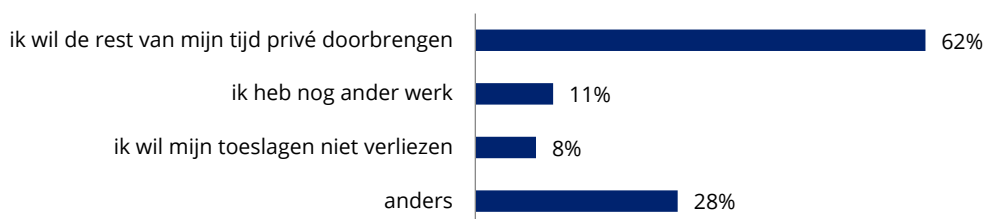
Zou je in de toekomst meer of minder uren willen werken?

	absoluut	relatief
minder uren	323	16%
hetzelfde aantal uren	1234	60%
meer uren (volgende vraag overslaan)	490	24%
totaal	2047	100%



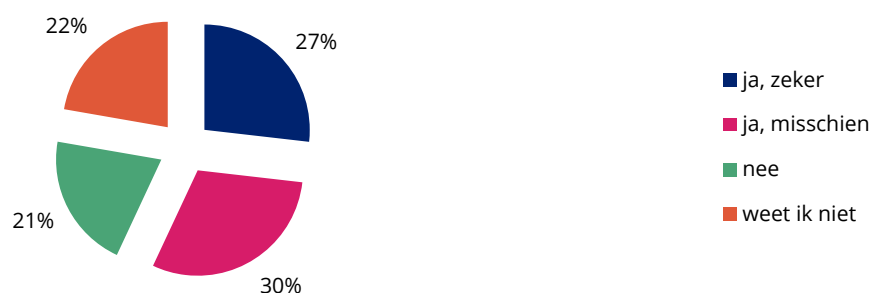
Waarom wil je niet meer uren werken? Je kan meer dan één antwoord kiezen.

	absoluut (n=1557)	relatief (n=1557)
ik wil de rest van mijn tijd privé doorbrengen	965	62%
ik heb nog ander werk	167	11%
ik wil mijn toeslagen niet verliezen	130	8%
anders	434	28%



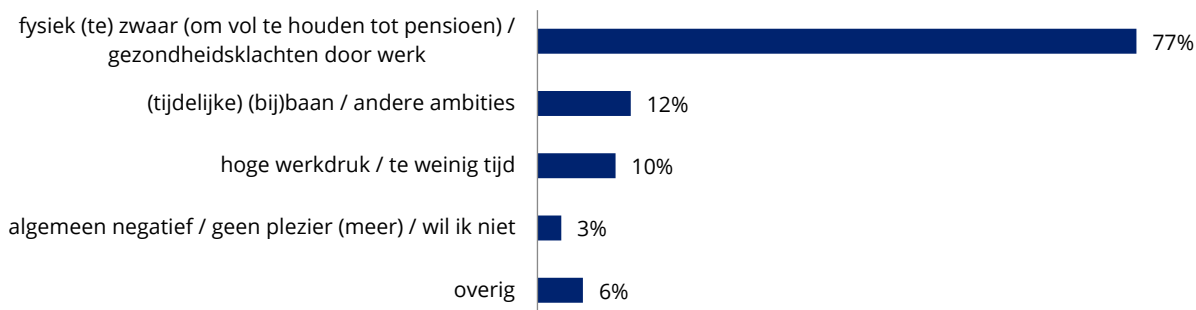
Denk je dat jij jouw werk in de schoonmaak kunt volhouden tot aan je pensioen?

	absoluut	relatief
ja, zeker (volgende vraag overslaan)	549	27%
ja, misschien (volgende vraag overslaan)	617	30%
nee	425	21%
weet ik niet (volgende vraag overslaan)	456	22%
totaal	2047	100%



Waarom denk jij jouw werk niet vol te kunnen houden tot aan je pensioen?

	absoluut (n=360)	relatief (n=360)
fysiek (te) zwaar (om vol te houden tot pensioen) / gezondheidsklachten door werk	276	77%
(tijdelijke) (bij)baan / andere ambities	43	12%
hoge werkdruk / te weinig tijd	36	10%
algemeen negatief / geen plezier (meer) / wil ik niet	11	3%
overig	21	6%

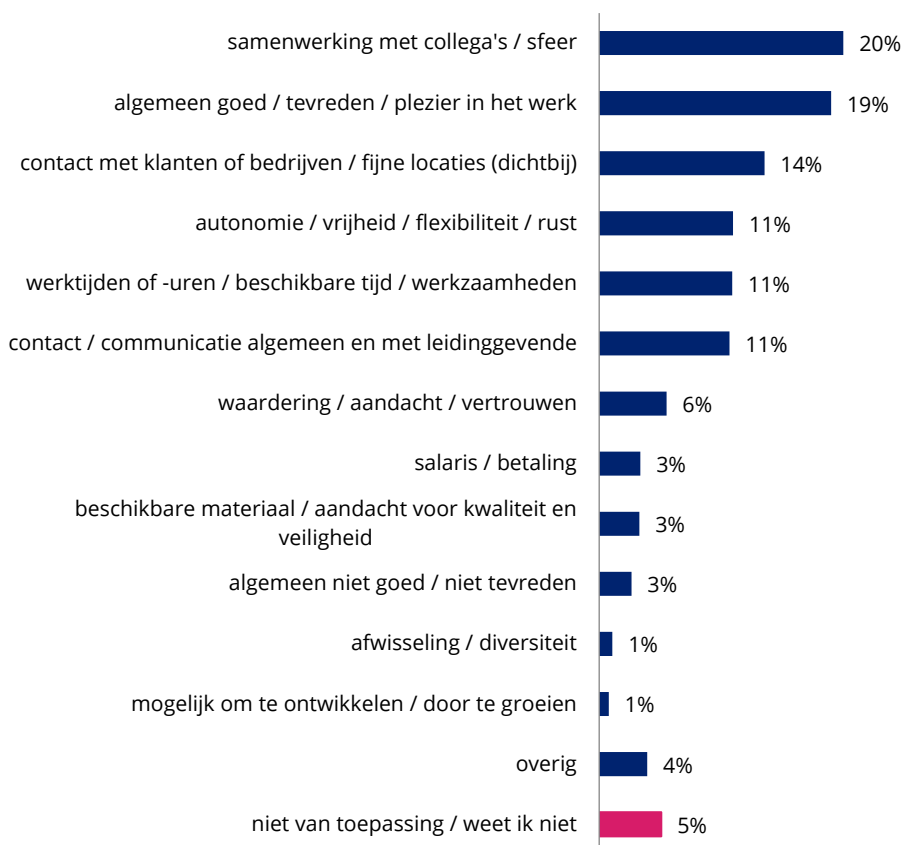


Hoe waarschijnlijk is het dat jij jouw vrienden zou aanraden om in de schoonmaak te werken?

	absoluut	relatief
1 - zeer onwaarschijnlijk	161	8%
2	32	2%
3	53	3%
4	94	5%
5	239	12%
6	312	15%
7	423	21%
8	379	19%
9	154	8%
10 - zeer waarschijnlijk	200	10%
totaal	2047	100%
promotors (%)	17%	
detractors (%)	44%	
NPS (promotors minus detractors)	-27	

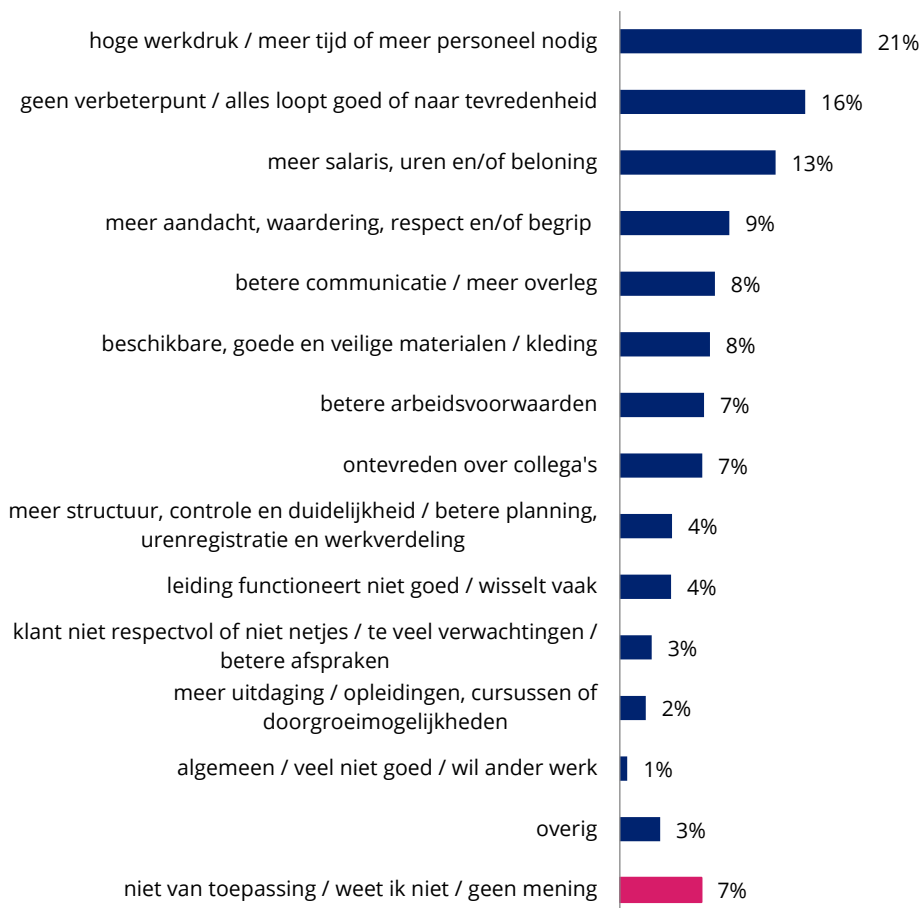
Wat gaat er goed en moet zo blijven in jouw werk?

	absoluut (n=1374)	relatief (n=1374)
samenwerking met collega's / sfeer	279	20%
algemeen goed / tevreden / plezier in het werk	265	19%
contact met klanten of bedrijven / fijne locaties (dichtbij)	189	14%
autonomie / vrijheid / flexibiliteit / rust	153	11%
werktijden of -uren / beschikbare tijd / werkzaamheden	152	11%
contact / communicatie algemeen en met leidinggevende	149	11%
waardering / aandacht / vertrouwen	77	6%
salaris / betaling	47	3%
beschikbare materiaal / aandacht voor kwaliteit en veiligheid	46	3%
algemeen niet goed / niet tevreden	37	3%
afwisseling / diversiteit	15	1%
mogelijk om te ontwikkelen / door te groeien	11	1%
overig	55	4%
niet van toepassing / weet ik niet	71	5%



Wat zou je graag anders zien in jouw werk of waar loop je tegenaan?

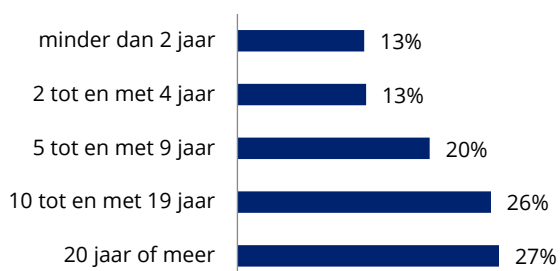
	absoluut (n=1378)	relatief (n=1378)
hoge werkdruk / meer tijd of meer personeel nodig (om kwaliteit te bieden)	287	21%
geen verbeterpunt / alles loopt goed of naar tevredenheid	220	16%
meer salaris, uren en/of beloning	185	13%
meer aandacht, waardering, respect en/of begrip	130	9%
betere communicatie / meer overleg (zowel met klant als leidinggevende)	113	8%
beschikbare, goede en veilige materialen / kleding	107	8%
betere arbeidsvoorwaarden (werktijden, betaling overuren, verlofdagen, reiskosten, vervroegd pensioen / rekening houden met leeftijd, kortere reisafstanden)	100	7%
ontevreden over collega's (niet collegiaal, niet geschikt / leveren geen kwaliteit, geen teamgevoel, beter samenwerken / communiceren, taalbarriere)	98	7%
meer structuur, controle en duidelijkheid / betere planning, urenregistratie en werkverdeling	62	4%
leiding functioneert niet goed / wisselt vaak	61	4%
klant niet respectvol of niet netjes / te veel verwachtingen / betere afspraken	38	3%
meer uitdaging / opleidingen, cursussen of doorgroeimogelijkheden	31	2%
algemeen / veel niet goed / wil ander werk	9	1%
overig	48	3%
niet van toepassing / weet ik niet / geen mening	97	7%



Wij willen graag wat meer over je werk weten.

Hoelang werk je in de schoonmaak?

	absoluut	relatief
minder dan 2 jaar	267	13%
2 tot en met 4 jaar	271	13%
5 tot en met 9 jaar	405	20%
10 tot en met 19 jaar	534	26%
20 jaar of meer	551	27%
totaal	2028	100%
wil ik niet zeggen	19	



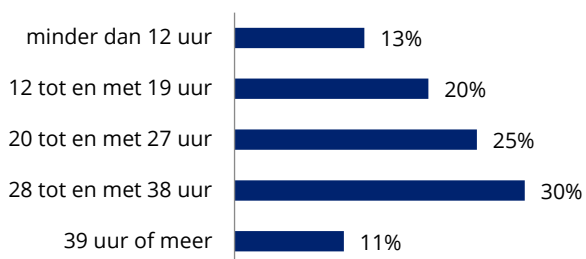
Heb je een vast of tijdelijk contract?

	absoluut	relatief
vast contract (onbepaalde tijd)	1652	83%
tijdelijk contract (bepaalde tijd)	326	16%
anders (bijv. als zzp-er of uitzendkracht)	11	1%
totaal	1989	100%
wil ik niet zeggen	58	



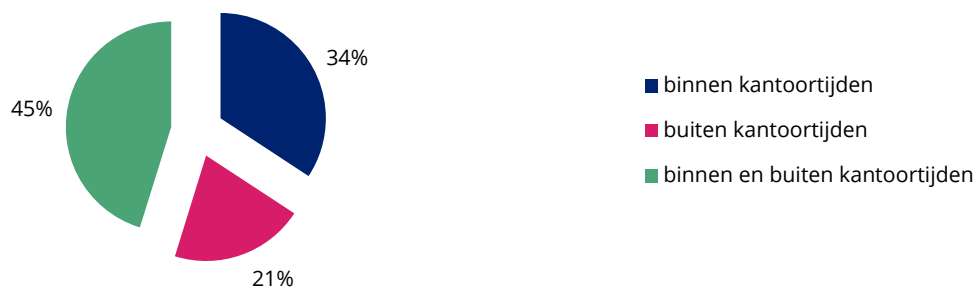
Hoeveel uur per week maak je schoon?

	absoluut	relatief
minder dan 12 uur	260	13%
12 tot en met 19 uur	388	20%
20 tot en met 27 uur	485	25%
28 tot en met 38 uur	581	30%
39 uur of meer	219	11%
totaal	1933	100%
niet van toepassing, ik maak niet schoon	74	
wil ik niet zeggen	40	



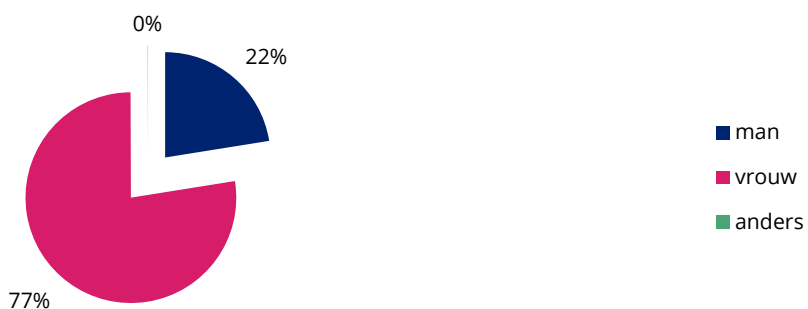
Werk je binnen of buiten kantoor tijden (9:00 - 17:00 uur)?

	absoluut	relatief
binnen kantoor tijden	684	34%
buiten kantoor tijden	411	21%
binnen en buiten kantoor tijden	903	45%
totaal	1998	100%
wil ik niet zeggen	49	



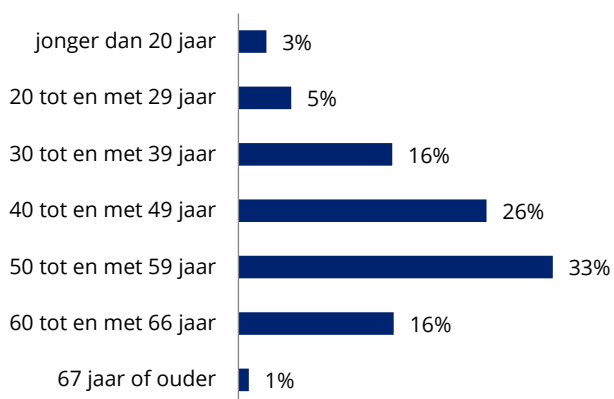
Ben je:

	absoluut	relatief
man	455	22%
vrouw	1568	77%
anders	1	0%
totaal	2024	100%
wil ik niet zeggen	23	



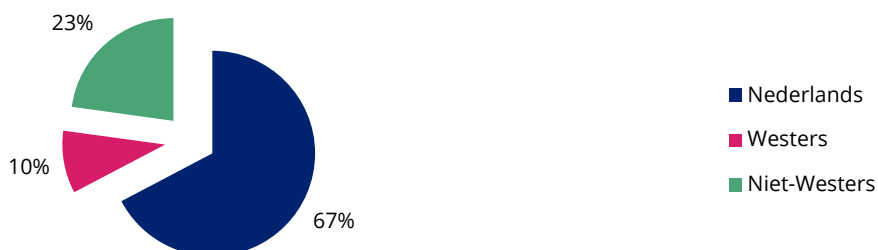
Hoe oud ben je?

	absoluut	relatief
jonger dan 20 jaar	59	3%
20 tot en met 29 jaar	111	5%
30 tot en met 39 jaar	323	16%
40 tot en met 49 jaar	521	26%
50 tot en met 59 jaar	660	33%
60 tot en met 66 jaar	326	16%
67 jaar of ouder	22	1%
totaal	2022	100%
wil ik niet zeggen	25	



Wat is jouw achtergrond?

	absoluut	relatief
Nederlands (<i>mijn beide ouders zijn in Nederland geboren</i>)	1256	67%
Westers (<i>ik of één van mijn ouders is geboren in een Europees land, Noord-Amerikaans land, Indonesië, Japan, Australië of Nieuw-Zeeland</i>)	184	10%
Niet-Westers (<i>ik of één van mijn ouders is geboren in Turkije, Marokko, Suriname, voormalige Nederlandse Antillen / Aruba of een ander niet eerder genoemd land</i>)	426	23%
totaal	1866	100%
wil ik niet zeggen	181	



Hoofdstuk 2

Nadere analyses

Om meer inzicht te krijgen in de resultaten zijn nadere analyses in de vorm van kruistabellen uitgevoerd.

N.B. In geval van afronding kan het voorkomen dat de som van de aantallen afwijkt van het totaal.

De resultaten zijn voor alle of enkele vragen uitgesplitst naar schoonmaakbedrijf, diploma basisvakopleiding schoonmaken, beoordeling werkgever, aantal werkuren per week, werktijden, lidmaatschap vakbond, leeftijd, functie en sector.

Significante verschillen tussen groepen respondenten zijn in kleur aangegeven. De roze-gemarkeerde cijfers zijn significant hoger dan de cijfers in blauw in dezelfde rij. Wanneer de cijfers niet gekleurd zijn, betekent dit dat er geen statistisch significante verschillen zijn gevonden. Een statistisch significant verschil hoeft niet altijd een relevant verschil te zijn en andersom. Het is daarom aan te raden ook altijd naar de weergegeven cijfers per groep te kijken. De vragen die gemarkeerd zijn met een sterretje zijn niet statistisch getoetst, omdat bij deze vragen het aantal respondenten per subgroep te klein is om te mogen toetsen en verantwoorde uitspraken te doen.

Voor een toelichting over de statistische analyse die uitgevoerd is, zie paragraaf 3.9 van de verantwoording.

Voorbeeld: Medewerkers die bij een van de top 10 schoonmaakbedrijven werkzaam zijn, werken significant vaker als objectleider dan medewerkers van een bedrijf buiten de top 10.

2.1 Schoonmaakbedrijf

Het aantal respondenten per groep is:

- top 10 schoonmaakbedrijven: n = 1200
- overige schoonmaakbedrijven: n = 742

Welk werk doe je? Ik ben:

	top 10	overig
schoonmaker	74%	76%
glazenwasser	1%	4%
specialist (industrie, food, gevelreiniging, calamiteiten/reconditionering)	2%	7%
voorwerker	8%	3%
objectleider	7%	4%
rayonleider	3%	2%
administratief / kantoor medewerker	0%	0%
anders	5%	4%
totaal	100%	100%

Waar werk je?

Je kan meer dan één antwoord kiezen.

	top 10	overig
glasbewassing	1%	7%
hotels	8%	3%
kantoren	37%	57%
scholen	25%	24%
transport (schoonmaken van vliegtuigen, bussen, treinen, vrachtwagens, taxi's, etc.)	1%	1%
vakantieparken / camping	3%	3%
zorg	25%	10%
specialistische reiniging (o.a. food, gevelonderhoud, reconditionering, industrie)	6%	15%
anders	14%	18%
wil ik niet zeggen	1%	0%

Hoe tevreden ben jij over jouw werk? Geef een cijfer.

	top 10	overig
gemiddelde rapportcijfer	7,5	7,6

Ben je het eens of oneens met de volgende vragen?

Ik heb plezier in mijn werk	top 10	overig
oneens	5%	3%
niet eens, niet oneens	21%	20%
eens	74%	76%
totaal	100%	100%
Ik voel me fit genoeg voor mijn werk	top 10	overig
oneens	6%	4%
niet eens, niet oneens	26%	27%
eens	68%	69%
totaal	100%	100%
Ik ben trots op het werk dat ik doe	top 10	overig
oneens	5%	4%
niet eens, niet oneens	21%	23%
eens	74%	73%
totaal	100%	100%

Welk cijfer geef jij jouw werkgever?

	top 10	overig
gemiddelde rapportcijfer	7,4	7,4

Heb je werkoverleg met jouw leidinggevende?

	top 10	overig
ja, vaker dan één keer per maand	27%	24%
ja, één keer per maand	19%	16%
ja, één per keer kwartaal	10%	11%
ja, één keer per half jaar	6%	6%
ja, één keer per jaar	9%	9%
ja, minder dan één keer per jaar	4%	4%
nee	24%	29%
totaal	100%	100%

Ben je het eens of oneens met de volgende vragen?

Ik durf een gesprek te beginnen met mijn leidinggevende	top 10	overig
oneens	4%	3%
niet eens, niet oneens	9%	8%
eens	87%	89%
totaal	100%	100%
Ik kan bij mijn leidinggevende terecht voor hulp en advies	top 10	overig
oneens	7%	7%
niet eens, niet oneens	18%	15%
eens	75%	78%
totaal	100%	100%
Ik voel me vrij om het met mijn leidinggevende te bespreken als ik mijn werk niet goed kan doen	top 10	overig
oneens	6%	6%
niet eens, niet oneens	14%	12%
eens	80%	82%
totaal	100%	100%
Mijn leidinggevende geeft duidelijk aan wat er van mij verwacht wordt	top 10	overig
oneens	8%	8%
niet eens, niet oneens	18%	18%
eens	74%	74%
totaal	100%	100%

Heb je het diploma voor de basisvakopleiding schoonmaken?

	top 10	overig
ja	76%	69%
nee	24%	31%
totaal	100%	100%

Volg je (andere) schoonmaakopleidingen?

	top 10	overig
ja, ik volg een (andere) schoonmaakopleiding	10%	4%
nee, ik volg nu geen (andere) schoonmaakopleiding maar wil dat wel graag	41%	41%
nee, ik volg nu geen (andere) schoonmaakopleiding en wil dat ook niet	49%	54%
totaal	100%	100%

Ben je het eens of oneens met de volgende vragen?

Ik krijg voldoende tijd om mijn werk goed te doen	top 10	overig
oneens	20%	14%
niet eens, niet oneens	30%	26%
eens	50%	60%
totaal	100%	100%
Ik heb voldoende materialen/middelen om mijn werk goed te doen	top 10	overig
oneens	9%	9%
niet eens, niet oneens	23%	22%
eens	68%	69%
totaal	100%	100%
Ik ervaar een goede verdeling tussen werk en privé	top 10	overig
oneens	8%	6%
niet eens, niet oneens	19%	16%
eens	74%	78%
totaal	100%	100%

Ben je het eens of oneens met de volgende vragen?

Ik voel me veilig als ik aan het werk ben	top 10	overig
oneens	2%	3%
niet eens, niet oneens	10%	11%
eens	87%	87%
totaal	100%	100%
Ik durf anderen aan te spreken op ongewenst gedrag	top 10	overig
oneens	5%	5%
niet eens, niet oneens	17%	17%
eens	78%	78%
totaal	100%	100%

Wat vind jij belangrijk in jouw werk? Je kan meer dan één antwoord kiezen.

	top 10	overig
leuke collega's	63%	60%
doorgroeimogelijkheden of ontwikkeling	28%	30%
klant of locatie waar ik kan werken	43%	47%
dichtbij huis	56%	58%
werken wanneer ik wil	21%	27%
ik houd van schoonmaken	33%	32%
leidinggevende	37%	32%
voldoende en goede materialen en middelen	51%	58%
salaris	57%	60%
goede verdeling tussen werk en privé	47%	50%
genoeg tijd om het werk te doen	51%	57%
anders	2%	4%
weet ik niet	1%	1%

Heb jij je wel eens ziek gemeld?

	top 10	overig
ja	69%	75%
nee	31%	25%
totaal	100%	100%

Ben je het eens of oneens met de volgende vragen?

Ik kan me gemakkelijk ziek melden op mijn werk	top 10	overig
oneens	15%	10%
niet eens, niet oneens	28%	25%
eens	57%	65%
totaal	100%	100%
Ik ben tevreden over de aandacht die ik krijg van mijn leidinggevende als ik ziek ben	top 10	overig
oneens	15%	13%
niet eens, niet oneens	28%	25%
eens	57%	62%
totaal	100%	100%

Ben je lid van een vakbond?

	top 10	overig
ja, van FNV Schoonmaak	17%	11%
ja, van CNV Vakmensen	3%	4%
ja, van een andere vakbond	1%	1%
nee	79%	84%
totaal	100%	100%

Wil je blijven werken in de schoonmaak?

	top 10	overig
ja, zeker	68%	67%
ja, misschien	24%	26%
nee	8%	8%
totaal	100%	100%

Zou je in de toekomst meer of minder uren willen werken?

	top 10	overig
minder uren	15%	16%
hetzelfde aantal uren	58%	64%
meer uren	26%	20%
totaal	100%	100%

Waarom wil je niet meer uren werken? Je kan meer dan één antwoord kiezen.

	top 10	overig
ik heb nog ander werk	10%	12%
ik wil de rest van mijn tijd privé doorbrengen	63%	60%
ik wil mijn toeslagen niet verliezen	8%	8%
anders	27%	30%

Denk je dat jij jouw werk in de schoonmaak kunt volhouden tot aan je pensioen?

	top 10	overig
ja, zeker	36%	35%
ja, misschien	38%	40%
nee	26%	26%
totaal	100%	100%

Hoe waarschijnlijk is het dat jij jouw vrienden zou aanraden om in de schoonmaak te werken?

	top 10	overig
gemiddelde cijfer (1 - zeer onwaarschijnlijk tot 10 - zeer waarschijnlijk)	6,5	6,5

Hoelang werk je in de schoonmaak?

	top 10	overig
minder dan 2 jaar	14%	11%
2 tot en met 4 jaar	12%	15%
5 tot en met 9 jaar	19%	21%
10 tot en met 19 jaar	25%	29%
20 jaar of meer	30%	24%
totaal	100%	100%

Heb je een vast of tijdelijk contract?

	top 10	overig
vast contract (onbepaalde tijd)	84%	82%
tijdelijk contract (bepaalde tijd)	15%	17%
anders (bijv. als zzp-er of uitzendkracht)	0%	1%
totaal	100%	100%

Hoeveel uur per week maak je schoon?

	top 10	overig
minder dan 12 uur	11%	17%
12 tot en met 19 uur	21%	19%
20 tot en met 27 uur	28%	21%
28 tot en met 38 uur	30%	30%
39 uur of meer	10%	13%
totaal	100%	100%

Werk je binnen of buiten kantoortijden (9:00 - 17:00 uur)?

	top 10	overig
binnen kantoortijden	38%	29%
buiten kantoortijden	19%	22%
binnen en buiten kantoortijden	43%	49%
totaal	100%	100%

Ben je:

	top 10	overig
man	20%	28%
vrouw	81%	72%
totaal	100%	100%

Hoe oud ben je?

	top 10	overig
jonger dan 20 jaar	3%	3%
20 tot en met 29 jaar	5%	6%
30 tot en met 39 jaar	16%	16%
40 tot en met 49 jaar	26%	26%
50 tot en met 59 jaar	35%	29%
60 tot en met 66 jaar	15%	18%
67 jaar of ouder	1%	2%
totaal	100%	100%

Wat is jouw achtergrond?

	top 10	overig
Nederlands (<i>mijn beide ouders zijn in Nederland geboren</i>)	64%	71%
Westers (<i>ik of één van mijn ouders is geboren in een Europees land, Noord-Amerikaans land, Indonesië, Japan, Australië of Nieuw-Zeeland</i>)	10%	10%
Niet-Westers (<i>ik of één van mijn ouders is geboren in Turkije, Marokko, Suriname, voormalige Nederlandse Antillen / Aruba of een ander niet eerder genoemd land</i>)	26%	19%
totaal	100%	100%

2.2 Diploma basisvakopleiding schoonmaken

Het aantal respondenten per groep is:

- wel diploma: n = 1493

- geen diploma: n = 554

Wil je blijven werken in de schoonmaak?

	wel diploma	geen diploma
ja, zeker	69%	59%
ja, misschien	24%	28%
nee	7%	12%
totaal	100%	100%

2.3 Beoordeling werkgever

Het aantal respondenten per groep is:

- onvoldoende (1 t/m 5): n = 287
- voldoende (6 en 7): n = 661
- goed (8 t/m 10): n = 1099

Hoe tevreden ben jij over jouw werk? Geef een cijfer.

	onvoldoende	voldoende	goed
gemiddelde rapportcijfer	5,4	7,0	8,4

Ben je het eens of oneens met de volgende vragen?

Ik heb plezier in mijn werk	onvoldoende	voldoende	goed
oneens	19%	4%	1%
niet eens, niet oneens	45%	29%	10%
eens	36%	68%	89%
totaal	100%	100%	100%

2.4 Aantal werkuren per week

Het aantal respondenten per groep is:

- minder dan 12 uur: n = 260
- 12 t/m 19 uur: n = 388
- 20 t/m 27 uur: n = 485
- 28 t/m 38 uur: n = 581
- 39 uur of meer: n = 219

Ben je het eens of oneens met de volgende vragen?

	minder dan 12 uur	12 t/m 19 uur	20 t/m 27 uur	28 t/m 38 uur	39 uur of meer
Ik heb plezier in mijn werk					
oneens	5%	3%	4%	4%	6%
niet eens, niet oneens	22%	23%	23%	20%	19%
eens	73%	74%	73%	76%	75%
totaal	100%	100%	100%	100%	100%

Zou je in de toekomst meer of minder uren willen werken?

	minder dan 12 uur	12 t/m 19 uur	20 t/m 27 uur	28 t/m 38 uur	39 uur of meer
minder uren	7%	8%	14%	23%	23%
hetzelfde aantal uren	59%	56%	60%	61%	64%
meer uren	34%	36%	27%	16%	13%
totaal	100%	100%	100%	100%	100%

Waarom wil je niet meer uren werken? Je kan meer dan één antwoord kiezen.

	minder dan 12 uur	12 t/m 19 uur	20 t/m 27 uur	28 t/m 38 uur	39 uur of meer
ik heb nog ander werk	25%	16%	11%	6%	5%
ik wil de rest van mijn tijd privé doorbrengen	51%	64%	64%	63%	59%
ik wil mijn toeslagen niet verliezen	6%	8%	14%	8%	6%
anders	29%	24%	23%	30%	37%

2.5 Werktijden

Het aantal respondenten per groep is:

- binnen kantoortijden: n = 684
- buiten kantoortijden: n = 411
- binnen en buiten kantoortijden: n = 903

Ben je het eens of oneens met de volgende vragen?

Ik heb plezier in mijn werk	binnen kantoortijden	buiten kantoortijden	binnen en buiten kantoortijden
oneens	4%	5%	4%
niet eens, niet oneens	20%	23%	21%
eens	76%	72%	76%
totaal	100%	100%	100%

2.6 Lidmaatschap vakbond

Het aantal respondenten per groep is:

- wel lid: n = 354

- geen lid: n = 1521

Welk cijfer geef jij jouw werkgever?

	wel lid	geen lid
gemiddelde rapportcijfer	7,0	7,5

Heb je werkoverleg met jouw leidinggevende?

	wel lid	geen lid
ja, vaker dan één keer per maand	26%	26%
ja, één keer per maand	18%	17%
ja, één per keer kwartaal	12%	11%
ja, één keer per half jaar	6%	6%
ja, één keer per jaar	9%	9%
ja, minder dan één keer per jaar	5%	4%
nee	24%	27%
totaal	100%	100%

Ben je het eens of oneens met de volgende vragen?

Ik durf een gesprek te beginnen met mijn leidinggevende	wel lid	geen lid
oneens	5%	3%
niet eens, niet oneens	12%	7%
eens	83%	89%
totaal	100%	100%

Ben je het eens of oneens met de volgende vragen?

Ik ben tevreden over de aandacht die ik krijg van mijn leidinggevende als ik ziek ben	wel lid	geen lid
oneens	21%	12%
niet eens, niet oneens	24%	28%
eens	55%	60%
totaal	100%	100%

2.7 Leeftijd

Het aantal respondenten per groep is:

- t/m 19 jaar: n = 59
- 20 t/m 29 jaar: n = 111
- 30 t/m 39 jaar: n = 323
- 40 t/m 49 jaar: n = 521
- 50 t/m 59 jaar: n = 660
- 60 jaar of ouder: n = 348

Hoe tevreden ben jij over jouw werk? Geef een cijfer.

	t/m 19 jaar	20 t/m 29 jaar	30 t/m 39 jaar	40 t/m 49 jaar	50 t/m 59 jaar	60 jaar of ouder
gemiddelde rapportcijfer	7,7	7,3	7,6	7,5	7,5	7,6

Zou je in de toekomst meer of minder uren willen werken?

	t/m 19 jaar	20 t/m 29 jaar	30 t/m 39 jaar	40 t/m 49 jaar	50 t/m 59 jaar	60 jaar of ouder
minder uren	7%	15%	10%	12%	18%	24%
hetzelfde aantal uren	47%	49%	51%	57%	67%	68%
meer uren	46%	36%	38%	31%	15%	8%
totaal	100%	100%	99%	100%	100%	100%

Waarom wil je niet meer uren werken? Je kan meer dan één antwoord kiezen.

	t/m 19 jaar	20 t/m 29 jaar	30 t/m 39 jaar	40 t/m 49 jaar	50 t/m 59 jaar	60 jaar of ouder
ik heb nog ander werk	19%	17%	10%	11%	11%	9%
ik wil de rest van mijn tijd privé doorbrengen	41%	62%	65%	69%	61%	56%
ik wil mijn toeslagen niet verliezen	3%	10%	11%	9%	8%	8%
anders	47%	21%	24%	22%	28%	35%

2.8 Functie

Het aantal respondenten per groep is:

- schoonmaker: n = 1533
- glazenwasser: n = 37
- specialist: n = 80
- voorwerker: n = 130
- objectleider: n = 122
- rayonleider: n = 59
- anders: n = 86

Hoe tevreden ben jij over jouw werk? Geef een cijfer.

	schoonmaker	glazenwasser	specialist	voorwerker	objectleider	rayonleider	anders
gemiddelde rapportcijfer	7,5	7,1	7,5	7,6	7,8	7,6	7,8

2.9 Sector

Het aantal respondenten per groep is:

- glasbewassing: n = 70
- hotels: n = 121
- kantoren: n = 933
- scholen: n = 498
- transport: n = 24
- vakantieparken / camping: n = 61
- zorg: n = 389
- industrie: n = 196
- anders: n = 314
- wil ik niet zeggen: n = 25

Ben je het eens of oneens met de volgende vragen?*

Ik voel me veilig als ik aan het werk ben	glas- bewassing	hotels	kantoren	scholen	transport	vakantie- parken / camping	zorg	industrie	anders	wil ik niet zeggen
oneens	1%	4%	3%	3%	4%	3%	2%	3%	4%	8%
niet eens, niet oneens	13%	16%	9%	13%	13%	15%	13%	11%	14%	16%
eens	86%	80%	88%	85%	83%	82%	85%	87%	82%	76%
totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Verantwoording

Schoonmakend Nederland behartigt de belangen voor werkgeversleden in de schoonmaak- en glazenwassersbranche. Met het oog op de aankomende cao-onderhandelingen wil Schoonmakend Nederland graag weten wat er speelt onder medewerkers van haar werkgeversleden. Daarom heeft Flycatcher in opdracht van Schoonmakend Nederland een onderzoek uitgevoerd onder deze medewerkers.

3.1 Onderzoeksmethode

Voor de uitvoering van dit onderzoek is gebruik gemaakt van een online vragenlijst. Voor het bereiken van werknemers in de schoonmaak is gebruik gemaakt van een generieke link, die door werkgeversleden van Schoonmakend Nederland verspreid is onder de werknemers. De vragenlijst was hiermee alleen toegankelijk voor werknemers in de schoonmaak die de generieke link toegestuurd hebben gekregen vanuit hun werkgever.

3.2 Onderzoeksgroep

De doelgroep van het onderzoek bestond uit werknemers van de werkgeversleden van Schoonmakend Nederland.

3.3 Over Flycatcher

Ons keurmerk voor markt-, opinie- en maatschappelijk onderzoek (ISO 20252) bevestigt dat de onderzoeksactiviteiten van Flycatcher voldoen aan de ISO-kwaliteitseisen. Tevens borgt ons keurmerk voor informatiebeveiliging (ISO 27001) de kwaliteit van onze beveiliging.

3.4 De vragenlijst

De vragenlijst is opgesteld door Flycatcher in overleg met Schoonmakend Nederland.



De definitieve vragenlijst is vervolgens door Flycatcher online geprogrammeerd.

De vragenlijst bestond uit de volgende onderwerpen:

- > tevredenheid over het werk en de werkgever;
- > werkoverleg;
- > leidinggevende;
- > ontwikkeling;
- > randvoorwaarden;
- > (on)gewenst gedrag op de werkvloer;
- > ziekmelding;
- > vakbond;
- > toekomst;
- > aanbeveling werken in de schoonmaak;
- > tips en suggesties;
- > achtergrondvragen.

De vragenlijst is door twee onderzoekers inhoudelijk en technisch uitgebreid intern gepretest. Daarnaast heeft Schoonmakend Nederland de mogelijkheid gekregen om de gedigitaliseerde vragenlijst via een proefaccount in te zien en te doorlopen, voordat deze verstuurd is. De vragenlijst is verstuurd na definitief akkoord van Schoonmakend Nederland op de online vragenlijst.

3.5 Veldwerkperiode en respons

De vragenlijst is verstuurd op maandag 4 december 2023 en kon ingevuld worden tot zondag 14 januari 2024. Tijdens deze veldwerkperiode zijn er door Schoonmakend Nederland en de werkgevers verschillende herinneringen gestuurd.

In totaal hebben 2047 werknemers in de schoonmaak de vragenlijst ingevuld. Een overzicht van de respons is te zien in de tabel op de volgende pagina.

Responsoverzicht

40 verwijderd wegens slechte responskwaliteit*

701 vragenlijsten onvolledig ingevuld / drop-out*

Respons: 2047

* De gegevens van deze respondenten zijn niet meegenomen in de respons en de resultaten.

3.6 Resultaten

Na het afsluiten van de veldwerkperiode zijn de data opgeschoond, gecontroleerd en verwerkt. Er zijn kwaliteitscontroles uitgevoerd op open antwoorden, consistentie van antwoorden, straightlining en invultijd. In geval van een slechte responskwaliteit zijn de resultaten van de betreffende respondent uit het databestand verwijderd (zie het responsoverzicht).

Omdat niet alle werknemers in de schoonmaak hebben deelgenomen aan het onderzoek, wijken de uitkomsten in bepaalde mate af van de uitkomsten in de totale populatie werknemers in de schoonmaak. Om die reden is het belangrijk te kijken naar de betrouwbaarheid en representativiteit van de resultaten.

3.7 Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

Het is belangrijk om de resultaten met een bepaalde waarschijnlijkheid te interpreteren. Afhankelijk van het gevonden **percentage** (p) en het netto aantal respondenten (n) kan aan de hand van onderstaande formule de onnauwkeurigheidsmarge bepaald worden:

$$1,96 \cdot \sqrt{\frac{p \cdot (1 - p)}{n}}$$

Voorbeeld 1:

Indien 75% van de respondenten plezier heeft in het werk, is de marge voor de totale populatie:

$$1,96 \cdot \sqrt{\frac{0,75 \cdot (1 - 0,75)}{2047}} = 1,9\%$$

In dit geval is de conclusie dat tussen 73,1% en 76,9% van de werknemers in de schoonmaak plezier heeft in het werk.

Voor **gemiddelden** geldt een andere formule. Hierbij is de marge afhankelijk van het aantal respondenten (n), het gevonden gemiddelde (\bar{x}) en de standaarddeviatie (σ):

$$\bar{x} \pm 2 \frac{\sigma}{\sqrt{n}}$$

Voorbeeld 2:

Het gemiddelde voor de tevredenheid over het werk is 7,5 met een standaarddeviatie van 1,7. De marge voor de totale populatie is:

$$7,5 \pm 2 \frac{1,7}{\sqrt{2047}} = 7,5 \pm 0,1$$

Wanneer generalisaties worden gedaan met behulp van een van deze formules, worden de uitspraken gedaan met een betrouwbaarheid van 95%. Bij een groter aantal respondenten verandert de betrouwbaarheid niet, maar worden de marges kleiner zodat met een grotere nauwkeurigheid uitspraak gedaan kan worden over de totale populatie werknemers in de schoonmaak.

De maximale nauwkeurigheidsmarge voor de totale groep respondenten (n = 2047) bedraagt 2,2% bij een betrouwbaarheid van 95%. De maximale marge geldt bij een uitkomst van 50%, bij hogere of lagere percentages is de marge altijd lager dan het maximum.

3.8 Representativiteit en generaliseerbaarheid

Representativiteit gaat over de mate waarin de groep respondenten een goede afspiegeling is van de totale groep werknemers in de schoonmaak. Op basis van de vergelijking van achtergrondgegevens die we hebben kunnen maken, kunnen we concluderen dat de resultaten een representatief beeld geven. Dit betekent dat de resultaten van het onderzoek gegeneraliseerd mogen worden naar de totale groep werknemers in de schoonmaak (met inachtneming van de onnauwkeurigheidsmarge).

3.9 Statistische toetsing

Verschillen tussen groepen respondenten zijn statistisch getoetst op significantie door middel van een chi-kwadraat toets in combinatie met een z-toets (bij percentages) of t-toets (bij gemiddeldes). Indien er sprake is van een significant verschil tussen groepen wil dit zeggen dat met 95% zekerheid geconcludeerd mag worden dat een verschil daadwerkelijk bestaat en niet op toeval berust. Door middel van de Bonferroni methode is gecorrigeerd voor multiple testing waardoor de kans op significante verschillen door toeval verkleind wordt. Om de resultaten uit te splitsen naar verschillende groepen, dient elke groep minimaal 30 respondenten te bevatten. Een grenswaarde van 10 respondenten is aangehouden om resultaten uit te splitsen zonder te toetsen. Deze grenswaarden zijn noodzakelijk om betrouwbare uitspraken mogelijk te maken.

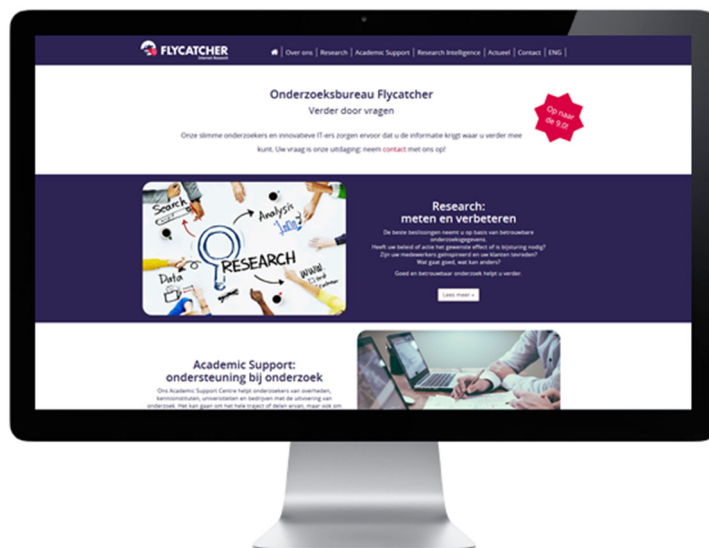
Over Flycatcher

Onderzoeksbureau Flycatcher is in 2000 ontstaan als spin-off van de Universiteit Maastricht. Inmiddels is Flycatcher uitgegroeid tot een middelgroot onderzoeksbureau met een enthousiast team van academisch geschoolde onderzoekers en innovatieve IT-specialisten. Het uitgangspunt is dat onderzoek aantoonbaar moet bijdragen aan het nemen van de juiste beslissingen op basis van betrouwbare, compacte en beleidsrelevante informatie. In onze visie zijn kennis en inzicht onmiskenbare succesfactoren voor alle organisaties, zowel profit als non-profit.

We zijn actief in diverse sectoren en bestrijken een breed onderzoeksveld van evaluatie-onderzoek en werkbelevingsonderzoek tot communicatie-onderzoek en klanttevredenheidsonderzoek. Voor elke vraag zoeken we naar de beste oplossing waar onze opdrachtgevers verder mee kunnen.

Wij zijn lid van het Data & Insights Network (voorheen MOA) en van de wereldwijde branchevereniging van onderzoeksbureaus ESOMAR. Verder zijn we kennispartner van de Stichting INK en VNG Realisatie en sponsoren wij de NPSO (Nederlandstalig Platform voor Survey Onderzoek).

Wij hanteren hoge normen als het gaat om de bescherming van privacy. Wij onderschrijven de Integriteitscode van het Data & Insights Network (voorheen MOA) en hanteren de 10 regels uit de Fair Data Privacy Code. Tevens zijn wij in het bezit van de kwaliteitskeurmerken ISO 20252, ISO 14001 en ISO 27001. Dit onderzoek is uitgevoerd conform de richtlijnen van deze keurmerken.



Meer informatie: www.flycatcher.eu



Verder door
vragen

www.flycatcher.eu